

BAB IV

DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN

4.1 Sejarah Singkat Kabupaten Bengkulu Utara

Kabupaten Bengkulu Utara dibentuk berdasarkan Undang-Undang Darurat Nomor 4 Tahun 1956 tentang pembentukan Daerah Otonom Kabupaten-Kabupaten dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Selatan (Lembaran Negara Tahun 1956 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Nomor 1091). Dalam perkembangannya wilayah kabupaten Bengkulu Utara telah mengalami dua kali pemekaran secara administratif terdiri dari 17 (tujuh belas) kecamatan yaitu kecamatan Putri Hijau, Ketahun, Napal Putih, Batik Nau, Giri Mulya, Padang Jaya, Lais, Arga Makmur, Air Besi, Air Napal, Kerkap, Enggano, Hulu Palik, Air Padang, Tanjung Agung Palik dan Ulok Kupai.

Kabupaten Bengkulu Utara terletak antara $101^{\circ} 32'$ - $102^{\circ} 8'$ BT dan $2^{\circ} 15'-4^{\circ}$ LS memiliki luas wilayah $4.527,25 \text{ km}^2$ dengan ibukota Kabupaten berada di Argamakmur.

Batas-batas Kabupaten Bengkulu Utara adalah sebagai berikut :

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Muko-Muko.
- b. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Bengkulu Tengah.
- c. Sebelah timur berbatasan dengan Provinsi Jambi, Kabupaten Lebong dan Kabupaten Kepahiang.
- d. Sebelah Barat berbatasan dengan Samudera Indonesia.

4.2 Gambaran Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara

Kabupaten Bengkulu Utara memiliki Sekretariat Daerah yang merupakan salah satu unsur pelaksanaan pemerintahan daerah yang berwenang dalam otonomi daerah dalam rangka pelaksanaan tugas desentralisasi di dalam kaitannya dengan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Kabupaten. Sekretariat daerah dibentuk melalui Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Utara Nomor 1 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara. Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara telah melaksanakan program dan kegiatan sesuai dengan unit-unit kerja yang ada pada Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara dan secara organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara terdiri dari :

1. Sekretaris Daerah
2. Asisten Administrasi Pemerintahan, sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Utara Nomor 1 Tahun 2008 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara membawahi :
 - a. Bagian Administrasi Pemerintahan, membawahi : Sub Bagian Pemerintahan Umum, Sub Bagian Pengembangan Otonomi Daerah, dan Sub Bagian Pemerintahan Kelurahan dan Desa.
 - b. Bagian Administrasi Pertanahan, membawahi : Sub Bagian Perencanaan dan Izin Penggunaan Tanah, Sub Bagian Penyelesaian Masalah Pertanahan dan Sub Bagian Pengadaan Tanah Pembangunan.

- c. Bagian Administrasi hukum, membawahi : Sub Bagian Peraturan Perundang-undangan, Sub Bagian Bantuan Hukum dan Hak Azasi Manusia dan sub Bagian Dokumentasi dan Sosialisasi.
3. Asisten Administrasi Ekonomi, Pembangunan, Kesejahteraan Rakyat. sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Utara Nomor 1 Tahun 2008 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara membawahi :
- a. Bagian Administrasi Perekonomian, membawahi : sub Bagian Produksi Daerah, Sub Bagian Sarana dan Prasarana Perekonomian dan Sub Bagian Distribusi dan Pemasaran.
 - b. Bagian Administrasi Pembangunan, membawahi : Sub Bagian Penyusunan Program, sub Bagian Pengendalian, dan Sub Bagian Evaluasi dan Pelaporan.
 - c. Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat, membawahi : Sub Bagian Sosial, Sub Bagian Agama, Pendidikan dan Kebudayaan dan Sub Bagian Pemuda, Olah Raga dan Pemberdayaan Masyarakat.
 - d. Bagian Administrasi Penanaman Modal : membawahi : Sub Bagian Perencanaan Penanaman Modal, Sub Bagian Informasi dan Promosi dan Sub Bagian Fasilitas Perizinan.

4. Asisten Administrasi Umum, sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Utara Nomor 1 Tahun 2008 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara membawahi :
- a. Bagian Administrasi Umum dan Perlengkapan, membawahi : Sub Bagian Tata Usaha, Sub Bagian Rumah tangga dan Sub Bagian Perlengkapan.
 - b. Bagian Administrasi Organisasi dan Kepegawaian, membawahi : Sub Bagian Kelembagaan dan Pegawai, Sub Bagian Ketatalaksanaan, dan Sub Bagian Analisa dan Akuntabilitas Kinerja.
 - c. Bagian Administrasi Keuangan, membawahi : Sub Bagian Perbendaharaan, Sub Bagian Pembukuan dan Verifikasi dan Sub Bagian Anggaran.
 - d. Bagian Administrasi Humas dan Protokol, membawahi : Sub Bagian Pemberitaan Dan Dokumentasi, sub Bagian Sandi Dan Telekomunikasi dan Sub Bagian Protokol.
5. Staf Ahli, sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Utara Nomor 1 Tahun 2008 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara terdiri dari :
- a) Staf Ahli Bidang Hukum Dan Politik,
 - b) Staf Ahli Bidang Pemerintahan,
 - c) Staf Ahli Bidang Pembangunan,
 - d) Staf Ahli Bidang Kemasyarakatan dan Sumber Daya Manusia,
 - e) Staf Ahli bidang Ekonomi dan Keuangan.

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya SKPD Sekretariat Kabupaten Bengkulu Utara di dukung dengan sumber daya manusia. Sumber daya manusia tersebut adalah berupa pegawai-pegawai yang ada. Jumlah pegawai secara keseluruhan ada sebanyak 205 orang dengan sebaran tingkat pendidikan dan golongan beragam. Dapat dilihat dalam tabel-tabel berikut :

Tabel 4.1
Jumlah Pegawai Per Bidang

NO	Bagian	Jumlah
1.	Sekretariat Daerah	1
2.	Asisten	3
3.	Staf Ahli Bupati	5
4.	Bagian Adm. Pemerintahan	10
5.	Bag. Adm. Organisasi & Kepegawaian	10
6.	Bag. Adm. Penanaman Modal	10
7.	Bag. Adm. Kesejahteraan Rakyat	15
8.	Bag. Adm. Pertanahan	9
9.	Bag. Adm. Umum & Perlengkapan	37
10.	Bag. Adm. Pembangunan	18
11.	Bag. Adm. Hukum	18
12.	Bag. Adm. Ekonomi	16
13.	Bag. Adm. Keuangan	31
14.	Bag. Adm. Humas dan Protokol	22
Jumlah		205

Sumber : Bagian Adm. Organisasi dan Kepegawaian Setdakab. BU

Jumlah keseluruhan sumber daya manusia yang tersedia di SKPD Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara 205 orang yang terdiri dari bermacam-macam tingkat pendidikan dan golongan kerja. Dari 205 orang total pegawai tersebut dengan tujuan agar dapat membantu kinerja Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara dengan baik dan dapat meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan sehingga dapat melayani masyarakat dengan baik. Total dari jumlah pegawai diatas dapat dilihat

berdasarkan tingkat pendidikan, berdasarkan golongan dan berdasarkan jenis kelamin sebagai berikut :

Tabel 4.2
Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan

NO	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1.	Strata 2	21
2.	Strata 1	120
3.	Diploma 3	13
4.	Diploma 1	3
5.	SLTA	45
6.	SLTP	3
7.	SD	-
Jumlah		205

Sumber : Bagian Adm. Organisasi dan Kepegawaian Setdakab. BU

Dilihat dari tabel 4.2 berdasarkan tingkat pendidikan di atas dapat disimpulkan bahwa Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara sudah baik, hal ini dapat disimpulkan dari tingkat pendidikan Strata 2 (S2) 21 orang dan Strata 1 (S1) 120 orang yang sudah tergolong banyak untuk membuat dan membantu kinerja menjadi layak dan sudah lebih bisa mengerti akan tugas dan fungsi di masing-masing bidang mereka dengan baik dan tingkat pendidikan yang paling rendah adalah di tingkat SLTP yang hanya 3 orang saja dan mereka pun menempati bidang yang mereka tekuni dan mampu, seperti *Office boy or Girl atau Cleaning Service*.

Tabel 4.3
Jumlah Pegawai Berdasarkan Golongan

NO	Golongan	Jumlah
1.	Golongan IV	17
2.	Golongan III	144
3.	Golongan II	41
4.	Golongan I	3
Jumlah		205

Sumber : Bagian Adm. Organisasi dan Kepegawaian Setdakab. BU

Dilihat dari tabel 4.3 dapat disimpulkan bahwa di Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara sudah banyak pegawai yang berpengalaman baik dari tingkat pendidikan dan masa jabatannya dikarenakan golongan IV 17 orang, golongan III pun sudah mempunyai 144 orang hal ini dapat mempertegas bahwa mereka sudah berpengalaman sehingga dilihat dari pengalaman ini mestinya pegawai di Sekretariat Daerah sudah terampil dalam menyelesaikan tugas yang dibebankan kepadanya dan seharusnya sudah mempunyai kinerja yang baik dan hanya memiliki 3 orang di golongan I yang bekerja sesuai dengan kemampuan mereka.

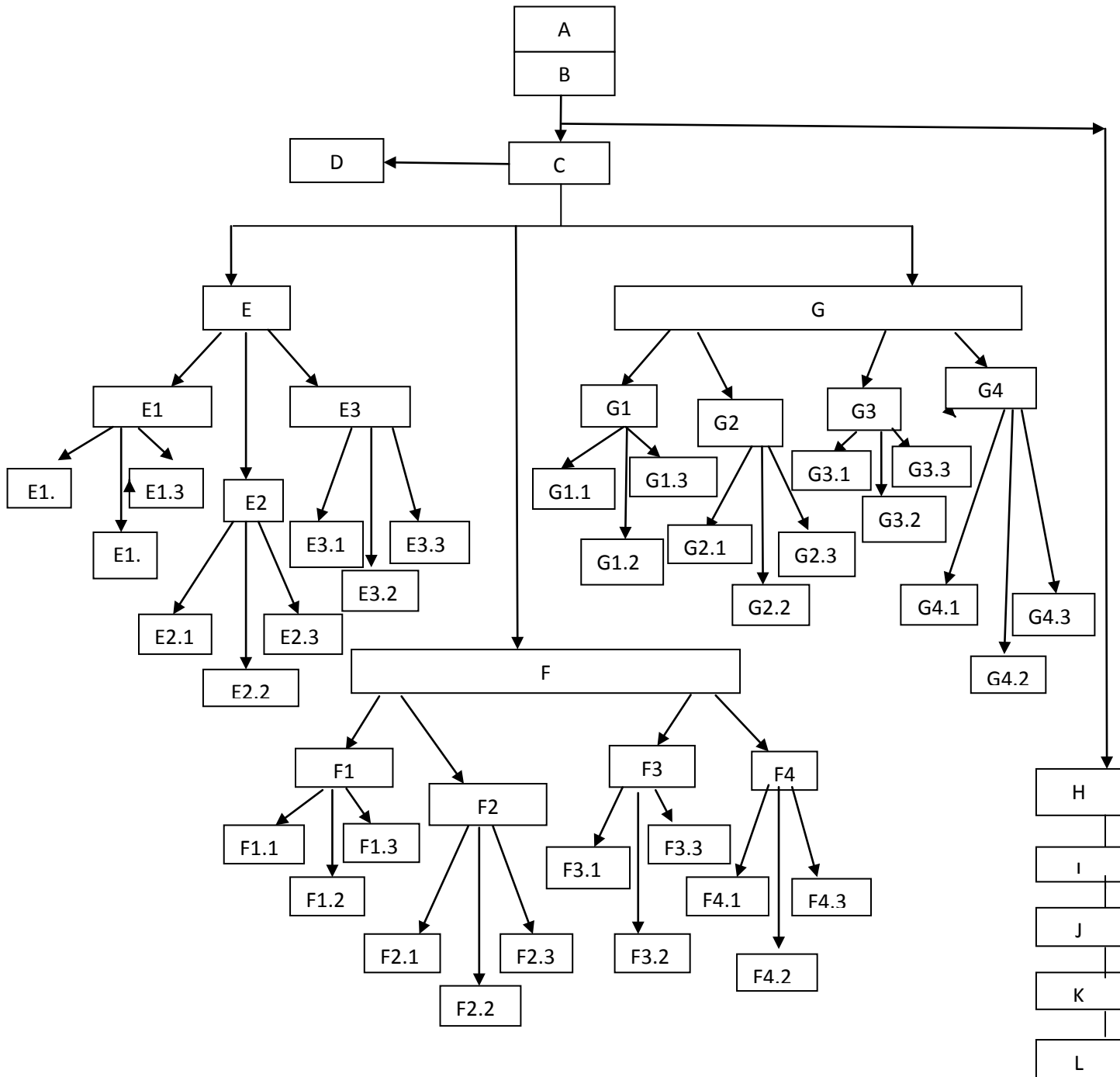
Tabel 4.4
Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Laki-Laki	131
2.	Perempuan	74
Jumlah		205

Sumber : Bagian Adm. Organisasi dan Kepegawaian Setdakab. BU

Dari tabel 4.4 diatas dapat dilihat bahwa jumlah pegawai laki-laki menunjukan 131 orang dan jumlah pegawai perempuan menunjukan 74 orang dengan total 205 orang. Dengan begitu dapat disimpulkan bahwa jumlah pegawai laki-laki lebih dominan dibandingkan jumlah pegawai perempuan. Hal ini dapat terjadi bukan dikarenakan di Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara terjadi diskriminasi terhadap pegawai perempuan namun pada saat rekrutmen awal pegawai di Sekretariat Kabupaten Bengkulu Dahulu memang lebih banyak pendaftar berjenis kelamin laki-laki dibandingkan dengan perempuan hal ini lah yang mengakibatkan dapat terjadi lebih banyaknya jumlah pegawai laki-laki dibandingkan perempuan. Adapun Struktur Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara adalah sebagai berikut :

Gambar 2
Bagan Struktur Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara



Sumber : Bagian Administrasi Organisasi Dan Kepegawaian Sekda Kab. Bengkulu Utara

Keterangan :

- A : Bupati
- B : Wakil Bupati
- C : Sekretariat Daerah
- D : Kelompok Jabatab Fungsional
- E : Asisten Administrasi Pemerintahan
- E1 : Bagian Administrasi Pemerintahan
- E1.1 : Sub Bagian Pemerintahan Umum
- E1.2 : Sub Bagian Pengembangan Otonomi
- E1.3 : Sub Bagian Pemerintahan Kelurahan dan Desa
- E2 : Bagian Administrasi Pertanahan
- E2.1 : Sub Bagian Perencanaan dan Izin PTnh
- E2.2 : Sub Bagian Penyelesaian Masalah PTnh
- E2.3 : Sub Bagian Pengadaan Tanah Pembangunan
- E3 : Bagian Administrasi Hukum
- E3.1 : Sub Bagian Peraturan Per Uuan
- E3.2 : Sub Bagian Bantuan Hukum
- E3.3 : Sub Bagian Dokumentasi
- F : Asisten Administrasi Ekonomi, Pembangunan dan Kesejahteraan Rakyat
- F1 : Bagian Administrasi Perekonomian
- F1.1 : Sub Bagian Produksi Daerah
- F1.2 : Sub Bagian Sarana dan Prasarana Perekonomian
- F1.3 : Sub Bagian distribusi dan Pemasaran
- F2 : Bagian Administrasi Pembangunan
- F2.1 : Sub Bagian Penyusunan Program
- F2.2 : Sub Bagian Pengendalian
- F2.3 : Sub Bagian Evaluasi dan Pelaporan
- F3 : Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat
- F3.1 : Sub Bagian Sosial
- F3.2 : Sub Bagian Agama, Pendidikan dan Budaya
- F3.3 : Sub Bagian Pemuda, Olahraga dan Pemuda
- F4 : Bagian Administrasi Penanaman Modal
- F4.1 : Sub Bagian Perencanaan Penanaman Modal
- F4.2 : Sub Bagian Info dan Promosi
- F4.3 : Sub Bagian Fasilitas Perizinan
- G : Bagian Administrasi Umum
- G1 : Bagian Administrasi Umum dan Perlengkapan
- G1.1 : Sub Bagian Tata Usaha
- G1.2 : Sub Bagian Rumah Tangga
- G1.3 : Sub Bagian Perlengkapan
- G2 : Bagian Administrasi Organisasi dan Kepegawaian
- G2.1 : Sub Bagian Kelembagaan dan Kepegawaian
- G2.2 : Sub Bagian Ketatalaksanaan
- G2.3 : Sub Bagian Analisa dan Akuntabilitas Kinerja

G3 : Bagian administrasi Humas dan Protokol
 G3.1 : Sub Bagian Pembangunan dan Dokumen
 G3.2 : Sub Bagian Sandi dan Telekomunikasi
 G3.3 : Sub Bagian Protokol
 G4 : Bagian Administrasi Keuangan
 G4.1 : Sub Bagian Anggaran
 G4.2 : Sub Bagian Pembukuan dan Verifikasi
 G4.3 : Sub Bagian Perbendaharaan
 H : Staf Ahli Bidang Politik
 I : Staf Ahli Bidang Pemerintahan
 J : Staf Ahli Bidang Pembangunan
 K : Staf Ahli Bidang Kemasyarakatan dan Sumber Daya Manusia
 L : staf Ahli Bidang Ekonomi dan Keuangan

4.3 Tugas Pokok dan Fungsi Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Utara Nomor 1 Tahun 2008 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara tersebut, Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara mempunyai tugas dan kewajiban membantu Bupati dalam menyusun kebijakan dan mengkoordinasikan Dinas Daerah Dan Lembaga Teknis Daerah. Untuk Melaksanakan tugas Dan kewajibannya. Adapun Uraian Tugas Pokok fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara tersebut Sebagai Berikut :

1. Sekretaris Daerah Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Utara Nomor 1 Tahun 2008 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara :

- Tugas Pokok

Membantu Kepala Daerah dalam menyusun kebijakan dan mengkoordinasikan penyelenggaraan urusan Pemerintahan Daerah termasuk Pengelolaan Keuangan Daerah.

- Fungsi
 - a) Penyusunan kebijakan pembangunan
 - b) Pelaksanaan administrasi, organisasi, dan tata laksana
 - c) Pengkoordinasian penyelenggara tugas-tugas Pemerintahan Daerah
 - d) Penyelenggaraan pelaporan teknis administratif kepada seluruh Perangkat Daerah

2. Asisten Administrasi Pemerintahan Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Utara Nomor 1 Tahun 2008 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara :

- Tugas Pokok

Melaksanakan sebagai tugas Sekretaris daerah dibidang pembinaan penyelenggaraan administrasi Pemerintahan, Administrasi Pertanahan, dan Administrasi Hukum.
- Fungsi
 - a) Pelaksanaan koordinasi dibidang pemerintahan umum, pengembangan otonomi daerah, serta pemerintahan kelurahan dan desa.
 - b) Pelaksanaan koordinasi dibidnag perencanaan dan izin penggunaan tanah, penyelesaian masalah pertanahan dan pengadaan tanah untuk pembangunan.
 - c) Pelaksanaan koordinasi dibidang peraturan perundang-undangan, bantuan hukum, dan perjanjian serta dokumen hukum.

3. Asisten Administrasi Ekonomi, Pembangunan, dan kesejahteraan Rakyat Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Utara Nomor 1 Tahun 2008 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara :

- Tugas Pokok

Melaksanakan tugas sebagian Sekretaris Daerah dibidang Administrasi Perekonomian, Administrasi Pembangunan, dan Administrasi Kesejahteraan Rakyat.

- Fungsi

- a) Pelaksanaan koordinasi dibidang produksi daerah, sarana dan prasarana perekonomian, serta distribusi dan pemasaran.
- b) Pelaksanaan koordinasi dibidang penyusunan program, pengendalian serta evaluasi, dan pelaporan pembangunan.
- c) Pelaksanaan koordinasi dibidang sosial, agama, pendidikan dan kebudayaan serta pemuda, olahraga, dan pemberdayaan masyarakat.

4. Asisten Administrasi Umum Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Utara Nomor 1 Tahun 2008 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara :

- Tugas Pokok

Melaksanakan sebagian tugas Sekretaris Daerah Dibidang Administrasi Umum dan Perlengkapan, Administrasi Organisasi dan Kepegawaian, Administrasi Humas dan Protokol, Serta Administrasi Keuangan.

- Fungsi
 - a) Pelaksanaan koordinasi dibidang tata usaha, rumah tangga, dan perlengkapan
 - b) Pelaksanaan koordinasi dibidang kelembagaan, kepegawaian, ketatalaksanaan serta analisa dan akuntabilitas kinerja.
 - c) Pelaksanaan koordinasi dibidang pemberitaan dan dokumentasi, sandi dan telekomunikasi, serta keprotokoleran.

5. Staf Ahli di Bidang Hukum Dan Politik Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Utara Nomor 1 Tahun 2008 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara :

- Tugas Pokok

Membantu bupati memberikan telaahan mengenai Hukum dan Politik
- Fungsi

Pelaksanaan penelaahan tentang Hukum Dan Politik

6. Staf Ahli di Bidang Pemerintahan Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Utara Nomor 1 Tahun 2008 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara :

- Tugas Pokok

Membantu Bupati memberikan telaahan mengenai Pemerintahan.
- Fungsi

Pelaksanaan penelaahan terhadap pelaksanaan Pemerintahan Daerah.

7. Staf Ahli di Bidang Pembangunan Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Utara Nomor 1 Tahun 2008 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara :

- Tugas Pokok

Membantu Bupati memberikan telaah mengenai pelaksanaan pembangunan

- Fungsi

Pelaksanaan penelaahan dibidang pelaksanaan Pembangunan.

8. Staf Ahli Bidang Kemasyarakatan dan Sumber Daya Manusia Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Utara Nomor 1 Tahun 2008 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara :

- Tugas Pokok

Membantu Bupati memberikan telaah mengenai kemasyarakatan dan peningkatan sumber daya manusia

- Fungsi

Pelaksanaan penelaahan tentang kemasyarakatan dan peningkatan sumber daya manusia.

9. Staf Ahli Bidang Ekonomi dan Keuangan Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Utara Nomor 1 Tahun 2008 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara :

- Tugas Pokok

Membantu Bupati memberikan telaah mengenai ekonomi dan keuangan

- Fungsi

Pelaksanaan penelaahan tentang ekonomi dan keuangan.

4.4 Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara

Bagian Administrasi Perekonomian termaksud dalam Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara, yang masuk dalam Bagian Asisten Administrasi Perekonomian Pembangunan dan Kesejahteraan Rakyat yang melaksanakan tugas Sekretaris Daerah dibidang Administrasi Perekonomian, Administrasi Pembangunan dan Administrasi Kesejahteraan Rakyat. Di Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara mempunyai sumber daya manusia atau pegawainya ada sebanyak 16 orang. Dan terdiri dari berbagai macam tingkat pendidikan, adapun hal tersebut dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 4.5
Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1.	Strata 2 (S2)	1
2.	Strata 1 (S1)	10
3.	Diploma 3 (D3)	1
4.	SLTA	4
Jumlah		16

Sumber : Bag.Adm. Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara

Di Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara mempunyai 1 orang yang tingkat pendidikannya S2 yang menjadi kepala Bagian. Hal ini menunjukan sudah tepatnya dalam menempatkan posisi suatu kepala bagian yang dilihat dari tingkat pendidikannya dan ada 10 orang juga yang

tingkat pendidikannya S1 dan hanya mempunyai 4 orang saja yang tingkat pendidikan SLTA. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai di bagian tersebut sudah mempunyai kinerja yang baik yang dilihat dari tingkat pendidikan mereka yang baik pula.

4.5. Tugas Pokok dan Fungsi Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Kabupaten Bengkulu Utara.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Utara Nomor 1 Tahun 2008 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara, Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara mempunyai tugas dan kewajiban membantu bupati dalam menyusun kebijakan dan mengkoordinasikan tugas dan kewajibannya. Begitu juga dengan Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Kabupaten Bengkulu Utara mempunyai tugas pokok dan fungsinya yaitu :

a. Bagian Administrasi Perekonomian Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Utara Nomor 1 Tahun 2008 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara :

- **Tugas Pokok**

Melaksanakan dan mengkoordinasikan penyusunan pedoman dan petunjuk teknis, pembinaan serta memonitor perkembangan dibidang produksi, sarana dan prasarana perekonomian, distribusi dan pemasaran.

- **Fungsi**

1. Perencanaan dan pelaksanaan penyusunan program dan petunjuk teknis pembinaan dan penyelenggaraan kegiatan bidang produksi daerah, sarana perekonomian, distribusi dan pemasaran

2. Penyelenggaran koordinasi peningkatan dan pengembangan produksi daerah, distribusi dan pemasaraan
3. Penyelenggaran kegiatan koordinasi dengan pihak-pihak terkait terhadap permasalahan bidang produksi daerah, sarana perekonomian,distribusi dan pemasaran
4. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

b. Sub Bagian Produksi Daerah Bagian Administrasi Perekonomian Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Utara Nomor 1 Tahun 2008 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara :

- Tugas Pokok

Mengumpulkan bahan penyusunan pedoman dan petunjuk teknis pembinaan peningkatan Produksi Daerah

- Fungsi

1. Penyusunan program kerja tahunan sub Bagian produksi Daerah
2. Pengumpulan bahan-bahan dan penyusunan program serta petunjuk teknis pembinaan dan penyelenggaraan kegiatan produksi daerah,dan berkoordinasi dengan dinas teknis terkait
3. Pengumpulan dan pengelolaan bahan koordinasi pelaksanaan tugas pada sub sektor pertanian,kelautan, perikanan, perkebunan dan perdagangan serta pertambangan dan energi.
4. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan

c. Sub Bagian Sarana dan Prasarana Perekonomian Bagian Administrasi Perekonomian Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Utara Nomor 1 Tahun 2008 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara :

- Tugas Pokok

Mengumpulkan bahan penyusunan pedoman dan petunjuk teknis pembinaan dibidang sarana dan prasarana perekonomian.

- Fungsi

1. Pengumpulan dan penyiapan bahan untuk pembinaan dan petunjuk teknis pengembangan koperasi, pengusaha kecil, perhubungan dan pariwisata.
2. Pengumpulan dan penyiapan bahan untuk pembinaan dan petunjuk teknis pengembangan permodalan, perusahaan Daerah dan BUMN.
3. Pengumpulan dan penyiapan bahan untuk pembinaan dan petunjuk teknis pengembangan industri dan perdagangan.
4. Pengumpulan dan penyiapan data sarana dan prasarana bidang pertanian, kehutanan dan lingkungan hidup.
5. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

d. Sub Bagian Distribusi dan Pemasaran Bagian Administrasi Perekonomian Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Utara Nomor 1 Tahun 2008 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara :

- Tugas Pokok

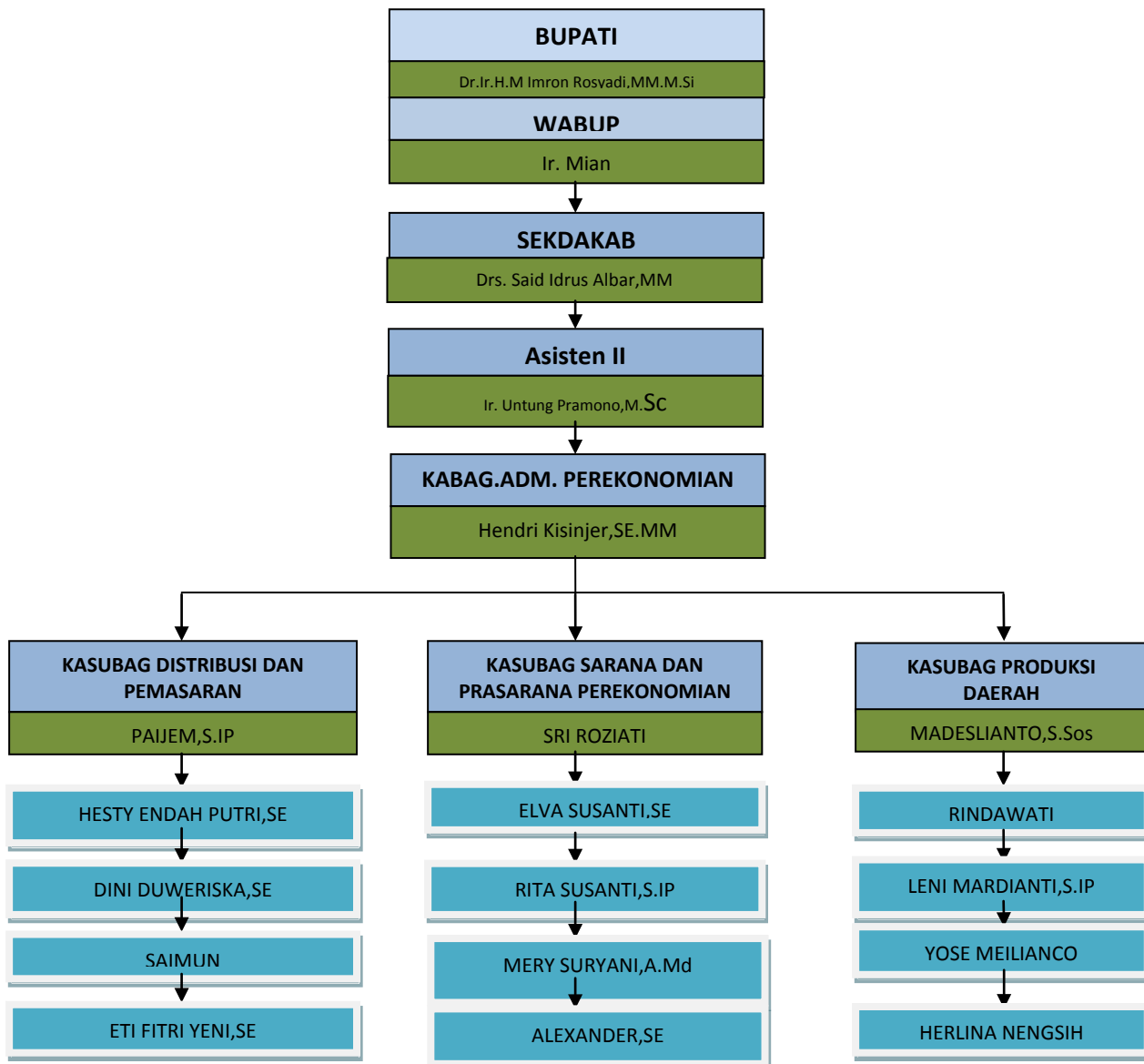
Mengumpulkan bahan penyusunan pedoman dan petunjuk teknis pembinaan dibidang distribusi dan Pemasaran.

- Fungsi

1. Pengumpulan bahan-bahan penyusunan program dan petunjuk teknis pembinaan dan penyelenggaraan kegiatan bidang distribusi dan pemasaran Perekonomian Daerah
2. Pengumpulan dan pengolahan bahan pelaksana tugas dalam bidang pertambangan dan energi, kehutanan, Perindustrian, dan perdagangan
3. Pelaksanaan koordinasi dengan unit kerja terkait dalam pelaksanaan pembinaan dan penyelenggaraan kegiatan dalam bidang distribusi dan pemasaran
4. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan

Adapun Struktur Organisasi Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara adalah Sebagai Berikut :

Gambar 3
Bagan Struktur Organisasi Bagian Adm. Perekonomian
Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara



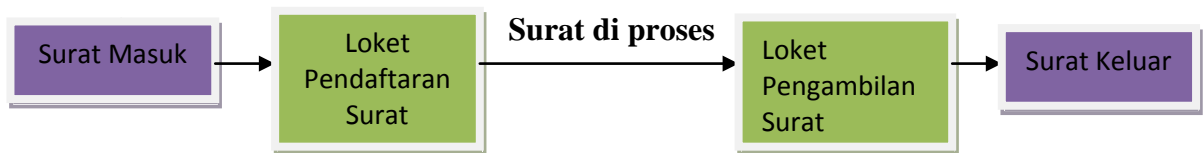
Sumber: Bagian Administrasi Perekonomian Sekda Kab. Bengkulu Utara

4.6 Mekanisme Pelayanan Surat Izin Gangguan

Pada Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara terdapat 2 (Dua) loket pelayanan yang tersedia, loket tersebut terdiri dari :

1. Loker Pendaftaran Surat
2. Loker Pengambilan Surat

Gambar 4
Skema Pelayanan Surat Izin Gangguan



Sumber : Hasil Penelitian di Bag.Adm.Perekonomian Sekda Kab. BU

4.6.1 Mekanisme Kerja Loker Pendaftaran

a) Uraian Tugas

1. Menerima, meneliti kelengkapan dan keabsahan berkas permohonan.

Syarat-syarat sebagai berikut :

- Fotocopy tanda jati diri yang sah yaitu KTP atau Direksi bagi perusahaan yang dilegalisir.
- Fotocopy kelengkapan badan hukum perusahaan (bagi badan) di legalisir
- Rekomendasi kepala desa / lurah
- Rekomendasi camat
- Sketsa lokasi tempat usaha
- Pernyataan persetujuan lingkungan diketahui kades / lurah

- NPWP bagi wajib pajak
 - Rekomendasi dinas / instansi pajak
2. Membubuhkan paraf pada resi formulir pendaftaran yang diterima, memotong dan memberikan resi atau bukti pendaftaran kepada pemohon
 3. Menjelaskan apa saja yang menjadi kebutuhan pemohon yang berhubungan dengan surat. Seperti besaran jumlah biaya, kapan bisa diambil dan dimana bisa diambil.
 4. Menerima besaran jumlah biaya yang telah ditentukan sesuai dengan jenis usaha.
 5. Mencatat nomor , perihal surat, tanggal surat, jenis usaha pada agenda surat masuk
 6. Meneruskan berkas permohonan untuk diproses oleh petugas
 7. segera menyerahkan surat-surat kepada kepala bagian pelayanan untuk disahkan.

b) Petugas Pelaksanaan

Petugas pelayanan pada loket pendaftaran ini adalah 1 (satu) orang petugas dari Sub Bagian Produksi Daerah pada Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara.

4.6.2 Mekanisme Loker Pengambilan

a) Uraian Tugas

1. Menerima surat yang sudah selesai diproses dan disahkan oleh kepala bagian pelayanan.

2. Mencatat nama pemilik usaha, jenis usaha, nomor surat dan tanggal surat pada agenda yang ada.
3. Segera menyerahkan surat kepada pemohon apabila pemohon sudah datang untuk mengambilnya

b) Petugas pelaksanaan

Petugas pelayanan pada loket pendaftaran ini adalah 1 (satu) orang petugas dari Sub Bagian Produksi Daerah Pada Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara.

Diantara mekanisme loket pendaftaran surat dengan loket pengambilan surat ada sebuah bagian yang disebut bagian pemrosesan surat. Adapun hal pemrosesan surat sebagai berikut :

1. Memproses surat sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan dengan pemohon
2. Memberikan nomor dan cap pada surat yang telah diproses
3. Menyerahkan surat ke loket pengambilan surat untuk segera diberikan kepada pemohon.

Adapun dalam hal pemrosesan surat petugas yang ada tidak terlalu direpotkan dikarenakan Sub Bagian Produksi Daerah Pada Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara telah memiliki draft surat jadi apabila ada surat yang masuk maka tidak akan terlalu repot untuk hal pengetikan.

4.7 Sekilas Data Tentang Surat Izin Gangguan Di Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara.

Surat Izin Gangguan merupakan tanggung jawab dari Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara dan di naungi langsung oleh Sub Bagian Produksi daerah. Surat izin gangguan terbagi menjadi 2 (Dua) yaitu : surat izin gangguan baru dan surat izin gangguan perpanjangan. Surat izin itu sendiri harus diperpanjang 1 (Satu) tahun sekali selama jangka waktu 5 (Lima) tahun jadi antara data surat izin gangguan baru dan surat izin gangguan perpanjangan tidak bisa disatukan. Surat izin gangguan terbagi menjadi Izin Gangguan Tinggi (IGT), Izin Gangguan Menengah (IGM) dan Izin Gangguan Rendah (IGR). Dari data yang tersedia di Sub Bagian Administrasi Produksi Daerah dapat dilihat dari tabel-tabel berikut :

Tabel 4.6 Izin Gangguan (HO) Baru Tahun 2011					
NO	BULAN	KELAS			JUMLAH
		IGT	IGM	IGR	
1	Januari	3	49	1	53
2	Februari	7	31	2	40
3	Maret	7	37	1	45
4	April	7	10	–	17
5	Mei	4	25	9	38
6	Juni	2	27	2	31
7	Juli	5	22	2	29
8	Agustus	6	14	1	21
9	September	4	14	–	18
10	Oktober	3	15	3	21
11	November	6	18	–	24
12	Desember	8	23	2	33
Total		62	285	23	370

Sumber : Bagian Administrasi Perekonomian Setda Kab. Bengkulu Utara

Dilihat dari tabel 4.6 data surat izin gangguan baru tahun 2011 jumlah total adalah 370 jenis usaha yang telah memiliki surat izin gangguan. Surat izin gangguan yang paling banyak adalah surat izin gangguan menengah dengan jumlah total sebanyak 285 jenis usaha dan yang paling banyak pembuatan surat izin gangguan ada pada bulan Maret Sebanyak 45 jenis usaha. Dan surat izin gangguan perpanjangan pada tahun 2011 juga tergolong tinggi, hal ini dapat dilihat dari tabel 4.7 berikut ini :

TABEL 4.7 PERPANJANGAN IZIN GANGGUAN (HO) TAHUN 2011					
NO	BULAN	KELAS			JUMLAH
		IGT	IGM	IGR	
1	JANUARI	4	15	1	20
2	FEBRUARI	7	10	–	17
3	MARET	3	15	–	18
4	APRIL	7	22	3	32
5	MEI	10	5	1	16
6	JUNI	6	12	1	19
7	JULI	2	15	2	19
8	AGUSTUS	3	11	1	15
9	SEPTEMBER	1	13	1	15
10	OKTOBER	3	19	2	24
11	NOVEMBER	8	16	3	27
12	DESEMBER	5	49	1	55
TOTAL		59	202	16	277

Sumber : Bagian Administrasi Perekonomian Setda Kab. Bengkulu Utara

Izin gangguan perpanjangan di tahun 2011 merupakan bayangan dari pembuatan HO di tahun 2010. Pada tahun 2011 jumlah keseluruhan jenis usaha yang sudah ada HO nya sebanyak 277 jenis usaha dan yang paling banyak terdapat di golongan izin gangguan menengah dan ada pada bulan Desember.

Di tahun 2012 jumlah surat izin gangguan baru menunjukan angka yang cukup baik berada di atas angka 300 dan juga menunjukan peningkatan dari pembuatan HO baru pada tahun sebelumnya walaupun dengan selisih angka yang tidak terlalu signifikan namun sudah dapat menunjukkan kenaikan pemohon pembuatan HO dan berarti positif bagi Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara, hal ini dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 4.8 Izin Gangguan (HO) Baru Tahun 2012					
No	BULAN	KELAS			JUMLAH
		IGT	IGM	IGR	
1	Januari	9	20	–	29
2	Februari	7	15	4	26
3	Maret	12	30	2	44
4	April	7	20	–	27
5	Mei	10	24	4	38
6	Juni	9	17	2	24
7	Juli	16	14	5	35
8	Agustus	2	10	–	12
9	September	9	10	–	19
10	Oktober	16	10	2	28
11	November	10	30	4	44
12	Desember	9	12	11	32
Total		116	196	34	362

Sumber : Bagian Administrasi Perekonomian Setda Kab. Bengkulu Utara

Dari tabel 4.8 izin gangguan baru di tahun 2012 terdapat 382 jenis usaha dan masih paling banyak adalah surat izin gangguan menengah dan pada bulan Maret terjadi pembuatan HO yang terbanyak di tahun 2012 sebanyak 47 jenis usaha. Dan surat izin gangguan perpanjangan di tahun 2012 dapat dilihat pada tabel berikut :

TABEL 4.9 PERPANJANGAN IZIN GANGGUAN (HO) 2012					
NO	BULAN	KELAS			JUMLAH
		IGT	IGM	IGR	
1	JANUARI	4	49	–	53
2	FEBRUARI	3	26	–	29
3	MARET	1	39	1	41
4	APRIL	4	23	1	28
5	MEI	6	16	2	24
6	JUNI	7	14	–	21
7	JULI	4	7	1	12
8	AGUSTUS	3	8	2	13
9	SEPTEMBER	3	16	–	19
10	OKTOBER	7	22	–	29
11	NOVEMBER	6	17	–	23
12	DESEMBER	4	22	1	27
TOTAL		52	259	8	319

Sumber : Bagian Administrasi Perekonomian Setda Kab. Bengkulu Utara

Pada tabel 4.9 dapat dilihat bahwa terjadi penurunan pada pembuatan perpanjangan HO di tahun 2012 yang seharusnya total dari perpanjangan HO ini minimal harus sama dengan total dari pembuatan HO baru di tahun 2011 yaitu sebanyak 370 jenis usaha namun malah pada total akhir di pembuatan perpanjangan HO di tahun 2012 hanya ada sebanyak 319 jenis usaha yang melakukan pepanjangan di tahun 2012. Hal ini harus segera ditemukan permasalahannya agar dapat dievaluasi dan diperbaiki oleh petugas yang ada di Sub Bagian Produksi Daerah yang ada di Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Karakteristik Informan

Jumlah informan yang diambil sebagai informan sebanyak 15 orang pemilik usaha yang terdiri dari 12 orang pemilik usaha masyarakat yang mengurus izin gangguan pada bulan Januari–Maret (Konsumen) dan 3 orang lagi dari pegawai di Bagian Administrasi ssPerekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara. Hal tersebut dapat dilihat dari tabel berikut ini :

Tabel 5.1
Identitas informan Konsumen

No	Nama Konsumen	Jenis Usaha
1.	Anayu (AU)	Kontraktor
2.	M. Fauzi (FI)	Industri Tahu / Tempe
3.	Mulyadi (MD)	Depot Kayu Rakyat
4.	Amir Mahmud (AM)	Warung manisan
5.	Adios Amiga (AA)	kontraktor
6.	Yulianto (YO)	kontraktor
7.	Yori Sawianto (YS)	Kontrsktor
8.	Rusmiah (RH)	Depot Air Minum Mineral
9.	Sukiran (SR)	Penjahit pakaian
10.	Lia Sudaryan (LS)i	Salon Kecantikan
11	Jumadi (JD)	Bengkel Mobil
12..	Elnaini (EL)	Kontraktor
Jumlah		12 orang

Sumber : Hasil Penelitian di Bag.Adm.Perekonomian Sekda Kab. BU

Dari tabel 5.1 di atas dapat dilihat bahwa informan yang diambil dari jumlah total informan yang ada hanya 12 orang pemilik usaha yang terdiri dari berbagai jenis usaha. Hal ini dikarenakan peneliti menggunakan teknik penelitian *purposive sampling* sehingga peneliti mengambil informan dengan didasarkan atas ciri-ciri atau karateristik tertentu dan merupakan subjek yang paling banyak mengandung ciri-ciri yang terdapat pada keseluruhan informan dan pemilihan

informan juga harus sesuai dengan tujuan awal peneliti untuk mempermudah mendapat informasi dari para informan. Informan dari petugas dapat dilihat dari tabel berikut ini :

Tabel 5.1.1
Identitas informan pegawai

NO	Nama Pegawai	Jabatan
1.	Paijem, S.IP	Kasubbag Produksi Daerah
2.	Dini Duweriska, SE	Anggota
3..	Saimun	Anggota
Jumlah		3 orang

Sumber : Hasil Penelitian di Bag.Adm.Perekonomian Sekda Kab. BU

Berdasarkan tabel 5.1.1 di atas dapat dilihat bahwa informan pegawai di ambil dari orang-orang pilihan yang di anggap peneliti seharusnya mengerti akan tugas dan fungsi dari bagian mereka dan apa saja yang menjadi tanggung jawab dari bagian mereka di sekretariat daerah kabupaten bengkulu utara, salah satu nya adalah dalam pembuatan surat izin gangguan (HO). HO sendiri memang langsung ditangani dan menjadi tanggung jawab bagian produksi daerah yang dikepalai oleh ibu Paijem,S.IP sebagai kepala sub bagian produksi daerah dengan 2 orang anggotanya. Mdari maasing-masing informan diatas dianggap sudah cukup oleh peneliti untuk mewakili dari jumlah keseluruhan masyarakat yang membuat surat izin gangguan pada bulan Januari-Maret Tahun 2013.

Karakteristik informan dilihat dari tingkat pendidikan dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 5.2
Tingkat Pendidikan Informan Konsumen

No	Nama Konsumen	Jenis Usaha
1.	Anayu (AU)	SMA
2.	M. Fauzi (FI)	SMA
3.	Mulyadi (MD)	SMA
4.	Amir Mahmud (AM)	SMA
5.	Adios Amiga (AA)	S1
6.	Yulianto (YO)	SMA
7.	Yori Sawianto (YS)	S1
8.	Rusmiah (RH)	SMA
9.	Sukiran (SR)	SMA
10.	Lia Sudaryan (LS)i	SMA
11	Jumadi (JD)	SMK
12..	Elnaini (EL)	S1
Jumlah		12 orang

Sumber : Hasil Penelitian di Bag.Adm.Perekonomian Sekda Kab. BU

Dilihat dari tabel 5.1.1 di atas bahwa dari tingkat pendidikannya informan yang diambil memiliki tingkat pendidikan SMA ada 8 orang, SMK 1 orang dan 3 orang yang S1. Hal ini menggambarkan bahwa informan yang diambil sudah memiliki kemampuan dan pengetahuan yang memadai untuk dijadikan sebagai informan, karena kemampuan berfikir dan analisis mereka bisa diklasifikasikan dalam tingkat yang baik.

Tabel 5.2.1
Tingkat Pendidikan Informan Pegawai

NO	Nama Pegawai	Tingkat Pendidikan
1.	Paijem (PM)	S1
2.	Dini Duweriska (DD)	S1
3..	Saimun (SN)	SMA
Jumlah		3 orang

Sumber : Hasil Penelitian di Bag.Adm.Perekonomian Sekda Kab. BU

Tabel 5.2.1 di atas menjelaskan bahwa informan yang diambil sudah memiliki kemampuan dan pengetahuan yang memadai untuk dijadikan sebagai informan, karena kemampuan berfikir dan analisis mereka bisa diklasifikasikan dalam tingkat yang baik. Dan sudah bisa bertanggung jawab akan tugas mereka dan mengerti apa

yang menjadi kewajiban dan sudah bisa menggunakan kemampuan dan keterampilan mereka dengan baik.

5.2 Hasil Penelitian

A. Ketepatan Sasaran Pelayanan

Dalam pelaksanaan pelayanan surat izin gangguan yang diadakan oleh Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Kabupaten Bengkulu Utara sasaran yang tepat pada penelitian ini adalah masyarakat yang memiliki usaha dan mempunyai surat izin gangguan (HO). Untuk mengetahui seberapa tepat sasaran pelayanan yang diberikan oleh Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara kepada masyarakat dan petugas maka peneliti melakukan wawancara kepada masyarakat atau lebih tepatnya kepada pemilik usaha yang mengurus surat izin gangguan di Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara dan petugas di Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara.

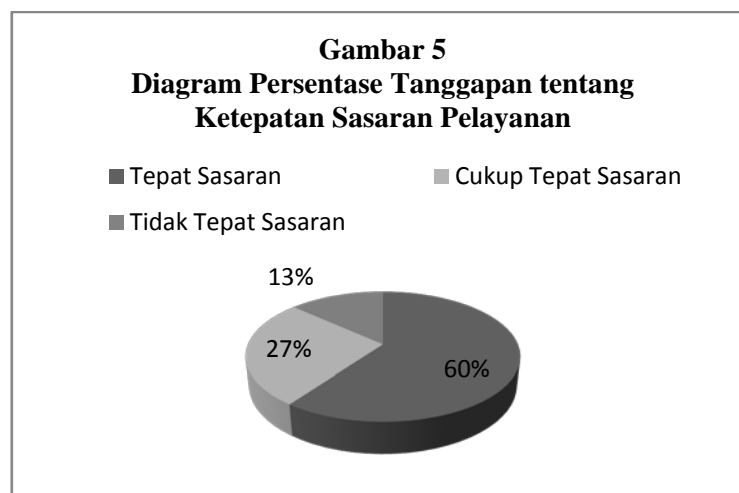
Dari hasil penelitian yang dilakukan menunjukan persepsi bahwa ketepatan sasaran pelayanan di Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara sudah baik. Hasil wawancara tersebut penulis rangkum dalam bentuk tabel, dari tabel tersebut akan dicari persentasenya untuk mengetahui apakah ketepatan sasaran pelayanan sudah baik ataukah belum. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.3 berikut ini :

Tabel 5.3
Tanggapan Tentang Ketepatan Sasaran Pelayanan

No	Informan	Latar Belakang	Ketepatan Sasaran Pelayanan	Alternatif Jawaban
1.	PM	Kasubbag Produksi daerah	“Untuk menimbulkan kepuasan pada masyarakat pelayanan yang diberikan harus bisa menghasilkan kenyamanan terhadap masyarakat dan membuat masyarakat merasa dilayani dengan baik dengan seperti itu dengan sendirinya masyarakat yang akan datang sendiri untuk mengurus HO dan mereka akan tidak canggung untuk kembali”	Tepat Sasaran
2.	DD	Anggota Subbag Produksi Daerah	“Saya merasa hasil kerja kami sudah cukup baik dan yang kami layani pun masyarakat merasa baik dan sudah pemilik usaha langsung yang kami layani”	Cukup Tepat Sasaran
3.	SN	Anggota Subbag Produksi Daerah	“Menurut Saya hasil pekerjaan dapat dikatakan baik karena tidak menghabiskan banyak biaya, selesai pada waktunya dan memberikan pelayanan yang tepat pada sasaraannya”	Tepat Sasaran
4.	AU	Pemilik Usaha	“Kebetulan pada saat mengurus HO dulu Saya mengurus sendiri jadi setidaknya Saya mengetahui apa syarat-syarat dalam mengurus HO”	Tepat Sasaran
5.	FI	Pemilik Usaha	“Waktu membuat HO Saya yang mengurus kelengkapan semua syarat-syarat sendiri tapi waktu mengurus HO ny ke Pemda saya suruh bawahan Saya”	Cukup Tepat Sasaran
6.	MD	Pemilik Usaha	“ Saya tidak membuat sendiri HO kemarin karena Saya tidak mau repot dan ribet baik dalam mengurus syarat-syarat sampai mengurus HO itu sendiri”	Tidak Tepat Sasaran
7.	AA	Pemilik Usaha	“ Repot mau membuat HO itu tapi sebenarnya bukan repot membuat Ho nya tapi melengkapi persyaratannya itu yang repot”	Cukup Tepat Sasaran
8.	YO	Pemilik Usaha	“Sesibuk-sibuk apapun Saya pasti tetap saya usahakan untuk mengurus sendiri dalam membuat semua perizinan termaksud izin gangguan karena saya tidak mudah untuk percaya dengan orang lain”	Tepat Sasaran
9.	YS	Pemilik Usaha	“Lebih enak membuat sendiri HO itu daripada diwakilkan, ya walaupun boleh diwakilkan tp lebih baik sendirilah sambil jalan-jalan ke Pemda”	Tepat Sasaran
10.	RH	Pemilik Usaha	“Kalau mengurus HO sendiri itu lebih mudah dan tidak mengeluarkan biaya yang terlalu besar jadi lebih baik buat sendiri la menghemat biaya”	Tepat Sasaran
11.	AM	Pemilik Usaha	“ Saya lagi diluar kota waktu orang Saya mengurus HO jadi kurang tahu dengan persyaratan HO”	Tidak Tepat Sasaran
12.	SR	Pemilik USaha	“Saya membuat sendiri HO usaha Saya. Kalau mau nyuruh orang pasti harus ngasih uang juga sama orang disuruh dari pada ngasih orang lebih baik untuk makan. Kalau masalah persyaratan emang agak repot tapi gak apa-apa la repot sedikit”	Tepat Sasaran
13.	LS	Pemilik Usaha	“Kebetulan buat HO kemarin sendiri sambil nunggu anak pulang dari sekolah ngantar berkas persyaratan dulu ke Pemda”	Tepat Sasaran
14.	JD	Pemilik Usaha	“Syarat-syarat waktu buat HO memang bukan saya yang buat dan mengurusnya tapi waktu mengurus ke pemda saya datang sendiri dan mengurusnya sendiri”	Cukup Tepat Sasaran
15.	EL	Pemilik Usaha	“Saya buat sendiri izin dulu dan persyaratannya langsung dan saya tahu apa saja syarat-syaratnya”	Tepat Sasaran

Sumber : Hasil Olah Data Wawancara Penelitian

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada para informan dari petugas maupun informan dari pemilik usaha dapat diketahui bahwa ketepatan sasaran pelayanan sudah cukup baik. Namun ada juga yang mengatakan kalau belum baik hal itu disebabkan bukan dikarenakan kesalahan dari pihak petugas tapi disebabkan oleh keengganan pemilik usaha untuk membuat sendiri karena mereka merasa repot atau ribet untuk membuat HO apalagi dengan proses melengkapi persyaratannya. Namun hal tersebut memang menjadi kewajiban bagi setiap pemilik usaha untuk melengkapi persyaratan sebelum ingin mengurus HO dan sebelum surat akan diproses. Sedangkan dipresepsi lainnya mengatakan bahwa sudah baik yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini yang menjelaskan persentase tanggapan tentang ketepatan sasaran pelayanan di Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara.



Sumber : Hasil Olah Data Wawancara Penelitian

Dilihat dari gambar 5 diagram diatas dapat dilihat bahwa persentase atas tanggapan tentang ketepatan sasaran pelayanan di Bagian Admininstrasi Perekonomian Sakretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara. Terlihat persentase tanggapan paling besar menunjukan pada Tepat Sasaran yaitu 60% kemudian pada tanggapan yang cukup Tepat Sasaran menunjukan pada 27% dan pada tanggapan yang Tidak Tepat Sasaran ada pada angka 13%. Kalau dilihat dari hasil tanggapan yang ada dari ketepatan sasaran pelayanan pada Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara mayoritas informan yang ada sudah beranggapan baik dalam ketepatan sasaran pelayanan.

B. Ketepatan Waktu Pelayanan

Ketepatan waktu dalam pelayanan mengandung arti bahwa dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat harus dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan atau djanjikan oleh petugas. Ketepatan waktu sangat perlu diperhatikan dalam rangka memberikan kepuasan kepada masyarakat yang menerima jasa pelayanan. Ketepatan waktu menyelesaikan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat oleh petugas di Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara.

Dari hasil penelitian yang dilakukan menunjukan persepsi bahwa ketepatan waktu pelayanan di Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara. Hasil wawancara tersebut penulis rangkum dalam bentuk tabel, dari tabel tersebut akan dicari persentasenya untuk mengetahui apakah

ketepatan sasaran pelayanan sudah baik ataukah belum. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.4 berikut ini :

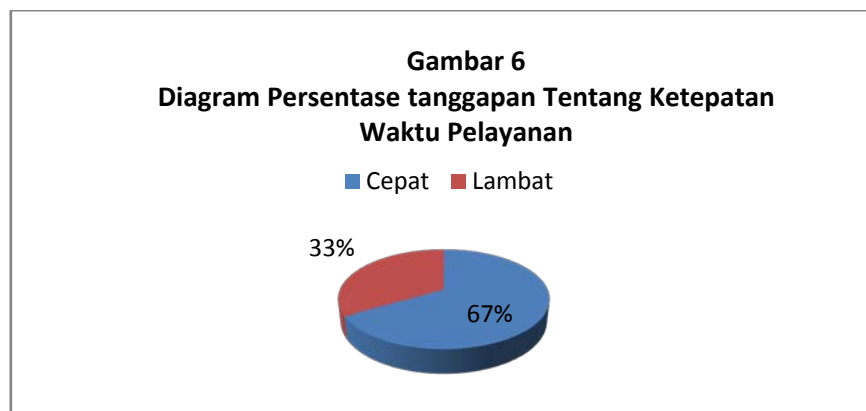
Tabel 5.4
Tanggapan Tentang Ketepatan Waktu Pelayanan

No	Informan	Latar Belakang	Ketepatan Waktu Pelayanan	Jawaban Alternatif
1.	PM	Kasubbag Produksi daerah	“Kami melayani para pemilik usaha dalam mengurus surat izin gangguan sudah sesuai dengan ketentuan yang dibuat kalau tidak hambatan yang cukup signifikan surat izin akan selesai dalam waktu 1 hari saja“	Cepat
2.	DD	Anggota Subbag Produksi Daerah	“Kalau masalah waktu pelayanan surat izin gangguan ya tergantung dari klasifikasi HO nya termasuk dalam yang mana, tapi kalau menurut kami sudah baik dalam melayani pemilik usaha apalagi dalam hal waktu”	Cepat
3.	SN	Anggota Subbag Produksi Daerah	“Waktu pengurusan HO ada juga yang mengalami keterlambatan namun hal ini bisa terjadi bukan dikarenakan kesalahan kami para petugas tapi bisa terjadi mungkin dikarenakan pak Kabbag n pak Sekda sedang tidak ada ditempat jadi tidak bisa mengesahkan”	Lambat
4.	AU	Pemilik Usaha	“Menurut Saya Petugasnya tepat waktu HO saya selesai dalam 1 hari”	Cepat
5.	FI	Pemilik Usaha	“ketika saya buat HO dulu cukup lama karena dari orang yang saya suruh buat katanya sampai 3 hari dan dia sempat bolak balik kesana karena petugas bilang Cuma 2 hari eh waktu kesana HO nya belum selesai ”	Lambat
6.	MD	Pemilik Usaha	“Ketika Saya membuat HO kemarin memang bukan Saya sendiri yang mengurusnya tapi hanya dalam 2 hari HO Saya sudah selesai mulai dari melengkapi persyaratan dllnya...”	Cepat
7.	AA	Pemilik Usaha	“Cepat saya hanya 1 hari buat HO....”	Cepat
8.	YO	Pemilik Usaha	“Saya datang untuk mengurus HO awalnya sempat menunggu karena petugas sedang tidak ditempat namun setelah petugas ada saya segera dilayani dan surat saya selesai 1 hari”	Cepat
9.	YS	Pemilik Usaha	“waktu saya membuat HO selesainya hanya 1 hari”	Cepat
10.	RH	Pemilik Usaha	“.....Saya 1 hari hal ini bisa digolongkan cepatlah dalam pelayanan pemerintah”	Cepat
11	AM	Pemilik Usaha	“Surat Izin gangguan yang saya buat selesai dalam 1 hari walaupun saya tidak membuat sendiri bagi saya hal tersebut sudah cepat”	Cepat
12	SR	Pemilik USaha	“Saya dengar dari teman saya mengurus Ho itu tidak lama paling sehari namun saya mengurus HO kemarin sampai lebih 3 hari”	Lambat

13	LS	Pemilik Usaha	“Pada saat saya datang ke pemda para petugas tidak langsung melayani saya mereka sedang ngobrol kemudian saya tegur mereka karena saya tidak bisa lama karena mau menjemput anak barulah mereka melayani saya”	Lambat
14	JD	Pemilik Usaha	“Apabila ingin mengurus surat izin gangguan itu dengan cepat maka kita harus ada orang yang dikenal disana dan kita serahkan pada dia, saya antar pagi persyaratan udah pulang kantor surat saya udah selesai”	Cepat
15	EL	Pemilik Usaha	“Tidak juga bisa digolongkan terlalu cepatlah karena saya sempat juga menunggu disana karena tidak dilayani”	Lambat

Sumber : Hasil Olah Data Wawancara Penelitian

Ketepatan waktu yang diberikan oleh petugas di Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara kepada masyarakat pemilik usaha sudah sesuai dengan keinginan masyarakat. Masyarakat sudah merasa kerja petugas sudah cepat dalam penyelesaiannya walaupun masih saja ada kekurangan dari pihak petugas baik dalam keterlambatan yang diakibatkan kelalaian petugas, kurangnya fasilitas dan atasan yang sedang tidak ada ditempat. Namun terlepas dari itu semua sudah menjadi kewajiban bagi petugas untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat akan pelayanan. Pada gambar 6 berikut ini menjelaskan persentase tanggapan tentang ketepatan waktu pelayanan yang diberikan petugas dan yang dirasakan oleh pemilik usaha :



Sumber : Hasil Olah Data Wawancara Penelitian

Tabel diatas menjelaskan bahwa tanggapan tentang ketepatan waktu pelayanan yang diberikan pada Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara tergolong cepat, yaitu sebesar 67% informan yang mengatakan cepat kemudian 33% informan yang mengatakan lambat. Dari hasil persentase diatas dapat dilihat bahwa informan yang menjawab cepat lebih besar dibandingkan dengan yang lain dan apabila masih ada terjadi keterlambatan hal yang paling sering terjadi dikarenakan Kepala Bagian ataupun Sekda sedang tidak ada ditempat karena yang menandatangani pengesahan adalah mereka. Namun hal seperti ini jarang terjadi dikarenakan hasil persentase juga menunjukan hasil yang bagus.

C. Ketepatan Biaya Pelayanan

Biaya termasuk dalam unsur ekonomis dalam memberikan pelayanan yang berhubungan dengan biaya yang dikenakan kepada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan petugas. Biaya yang dikenakan terhadap jasa pelayanan kepada masyarakat ini adalah sebagai biaya ganti administratif dan pengurusannya bukan sebagai balas jasa terhadap para petugas di Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat daerah Kabupaten Bengkulu Utara. Dalam pelayanan biaya merupakan hal yang penting dan sering dipertanyakan oleh publik, Apakah biaya itu benar ada atau hanya akal-akalan dari oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab saja. Dibalik dari biaya tersebut banyak lembaga-lembaga atau oknum-oknum pemerintah yang memanfaatkan pelayanan sebagai mencari tambahan penghasilan padahal biaya itu tidak seharusnya ada karena tidak ada peraturan yang mengatur tentang biaya tersebut. Masyarakat atau publik seharusnya lebih cermat lagi dalam menanggapi hal

seperti itu karena apabila suatu lembaga pemerintahan memungut biaya yang seharusnya tidak ada itu termasuk dalam Pungli (Pungutan Liar) dan dapat dilaporkan ke lembaga yang berwajib dalam menangani hal tersebut. Biaya yang benar-benar dapat dipercaya adalah biaya yang telah tertulis di dalam suatu Peraturan yang jelas pengesahannya dan di dalam suatu pelayanan yang di naungi lembaga pemerintahan harus ada kepastian biaya tidak hanya sebatas biaya “Sukarela” masyarakat saja.

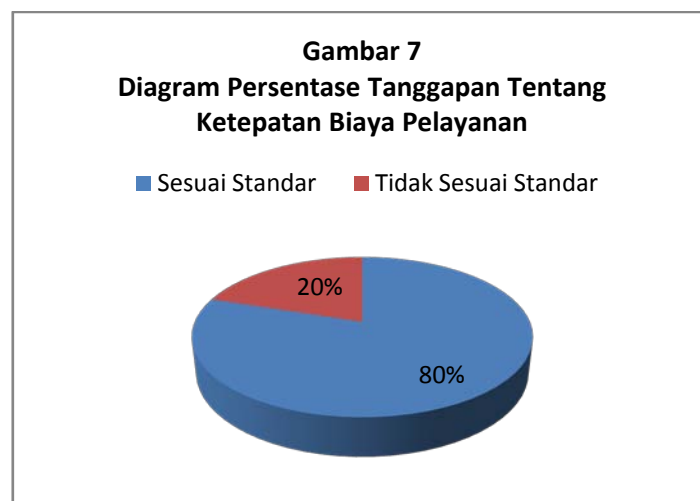
Dalam hal pengurusan Surat Izin Gangguan (HO) telah memiliki peraturan yang mengatur secara keseluruhan tentang Perizinan tersebut, yaitu Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Utara Nomor 6 Tahun 2012 Tentang Retribusi Perizinan Tertentu pelayanan yang diberikan oleh Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara dan sudah memiliki kepastian biaya pada setiap jenis-jenis usaha yang ada, mulai dari tarif per luas ruang usaha dan tarif retribusi yang telah diklasifikan. Dari hasil penelitian dengan melakukan wawancara kepada para informan dapat dilihat apa saja tanggapan masyarakat tentang ketepatan biaya pelayanan yang diberikan oleh Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 5.5
Tanggapan Tentang Ketepatan Biaya Pelayanan

No	Informan	Latar Belakang	Ketepatan Biaya Pelayanan	Alternatif Jawaban
1.	PM	Kasubbag Produksi daerah	“Kami sudah memberikan pelayanan yang menurut kami sudah baik, apalagi dalam hal biaya yang sudah diatur dalam peraturan daerah, kami tidak berani untuk memanipulasi biaya yang ada, apa yang tercantum di peraturan daerah ya itu yang kami pungut dari para pemilik usaha”	Sesuai Standar
2.	DD	Anggota Subbag Produksi Daerah	“Biaya yang dikenakan kepada para pemilik usaha sudah sesuai dengan peraturan daerah yang telah ditetapkan”	Sesuai Standar
3.	SN	Anggota Subbag Produksi Daerah	“Dalam menetapkan jumlah biaya kami sesuai dengan peraturan daerah yang ada jadi tidak ada yang melenceng dari aturan tersebut namun terkadang ada saja masyarakat yang memberikan uang lebih dari uang mereka dengan tidak mau menerima uang kembali dari kami, ya walaupun uang tersebut tidak besar namun kami tidak enak nanti kami dikira memungut uang yang tidak seharusnya untuk kami”	Sesuai Standar
4.	AU	Pemilik Usaha	“Saya kemarin waktu buat HO tidak mahal seperti yang saya bayangkan, saya hanya membayar 450.000 namun yang membuat biaya semakin besar itu pada waktu membuat persyaratan yang dibutuhkan untuk membuat HO nya “	Sesuai Standar
5.	FI	Pemilik Usaha	“Waktu buat HO kemarin memang bukan saya yang membuat sendiri jadi wajar saya mengeluarkan uang yang agak lebih dibandingkan dengan biaya biasanya hanya 165.000 tapi saya bayar 400.000, ya hitung-hitung uang terimakasihla”	Tidak Sesuai Standar
6.	MD	Pemilik Usaha	“Biaya Waktu Buat HO Kurang lebih 1 juta la saya habis karena dari mulai persyaratan saya minta tolong orang untuk buatnya tapi saya tahu waktu buat HO nya sebenarnya gak sampe segitu biayanya”	Sesuai Standar
7.	AA	Pemilik Usaha	“Waktu buat HO dulu gak terlalu mahal 450.000, sesuai lah dengan jenis usaha saya”	Sesuai Standar
8.	YO	Pemilik Usaha	“Membuat HO di Pemda Dulu bisa digolongkan murah dan biayanya 300.000 itu sudah ada ketentuan yang pasti jadi kita gak bingung mau bayar biaya”	Sesuai Standar
9.	YS	Pemilik Usaha	“Biaya waktu buat HO saya dulu sama dengan biaya waktu teman saya buat dulu juga 450.000 dan cukup murah bagi saya”	Sesuai Standar
10.	RH	Pemilik Usaha	“Bagi Saya waktu Buat HO dulu mahal 165.000 karena Saya Hanya punya usaha kecil kalau pemerintah mau menggratiskannya itu lebih baik”	Tidak Sesuai Standar
11.	AM	Pemilik Usaha	“Saya tidak tahu pasti berapa besar biaya yang saya keluarkan tapi saya mengeluarkan uang cukup besar untuk buat HO sebesar 200.000”	Tidak Sesuai Standar
12.	SR	Pemilik Usaha	“Biaya 165.000 yang Saya keluarkan waktu Buat HO dulu cukup murah”	Sesuai Standar
13.	LS	Pemilik Usaha	“Biasa digolongkan murah waktu Saya membuat HO dulu hanya 65.000 jauh dari yang saya kira”	Sesuai Standar
14.	JD	Pemilik Usaha	“Saya minta tolong orang waktu buat HO jadi menurut saya tidak terlalu masalah dan murah saya membayar 800”	Sesuai Standar
15.	EL	Pemilik Usaha	“Waktu Buat HO membayar 300.000 bagi saya tidak mahal karena sesuai dengan usaha saya”	Sesuai Standar

Sumber : Hasil Olah Data Wawancara Penelitian

Dari tabel 5.5 diatas dapat dilihat bahwa dari hasil wawancara peneliti dengan informan mendapatkan tanggapan tentang ketepatan biaya pelayanan sudah digolongkan murah hal ini menunjukan dalam hal ketepatan biaya sudah baik dan sudah sesuai dengan Peraturan Daerah yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkulu Utara. Biaya merupakan hal yang sensitif dan salah satu faktor yang mempengaruhi kesadaran masyarakat untuk membuat perizinan sehingga masyarakat dengan sendirinya ingin membuat HO tersebut dikarenakan mereka tidak diberatkan oleh biaya yang ada dan tidak bingung dengan biaya yang harus mereka keluarkan karena ada kepastian biaya yang harus mereka keluarkan. Pada gambar 7 berikut ini dapat dilihat persentase tanggapan tentang ketepatan biaya pelayanan yang diberikan oleh petugas di Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara :



Sumber : Hasil Olah Data Wawancara Penelitian

Dari Gambar 7 Diagram Persentase Tanggapan Tentang Ketepatan Biaya Pelayanan dapat digolongkan murah. Hal ini dapat disimpulkan karena dari hasil persentase yang paling besar menunjukkan bahwa 80% Sudah Sesuai Standar kemudian pada tanggapan 20% Tidak Sesuai Standar. Kalau dilihat dari hasil tanggapan yang ada dari ketepatan waktu pelayanan pada Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara mayoritas informan yang ada sudah beranggapan murah dalam ketepatan waktu pelayanan dan hal ini sudah dapat digolongkan baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

5.2.3 Ketepatan Mutu Pelayanan

- **Pengetahuan dan Keterampilan**

Kinerja seorang petugas dalam pelayanan sangat berpengaruh dalam kepuasan dan efisiensi pelayanan yang secara keseluruhan mencakup dalam mutu pelayanan tersebut. Mutu tersebut mencakup pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh masing-masing individu petugas itu sendiri. Yang dimaksud dengan pengetahuan dalam mutu pelayanan adalah wawasan yang dimiliki oleh petugas dalam semua hal yang mereka bidangi, mereka harus menguasai semua apa yang menjadi tugas mereka jangan sampai disaat ada orang menanyakan apa yang seharusnya mereka bisa dan mereka kuasai malah terjadi hal sebaliknya. Sedangkan keterampilan seorang petugas dalam mutu pelayanan adalah kemampuan seseorang petugas dalam melakukan suatu hal yang berbeda atau lebih dari orang lain, misalkan seorang petugas harus menguasai keterampilan dalam menggunakan alat elektronik seperti laptop, komputer, faksimile, printer, dll. Hal ini bertujuan untuk

mempermudah kinerja dari petugas itu sendiri dan membuat petugas cekatan dalam melaksanakan dan menyelesaikan suatu pekerjaannya. Dan hal-hal ini dapat meningkatkan mutu pelayanan itu sendiri. Dari hasil penelitian dengan melakukan wawancara kepada para informan dapat dilihat apa saja tanggapan masyarakat tentang ketepatan biaya pelayanan yang diberikan oleh Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara dapat dilihat sebagai berikut:

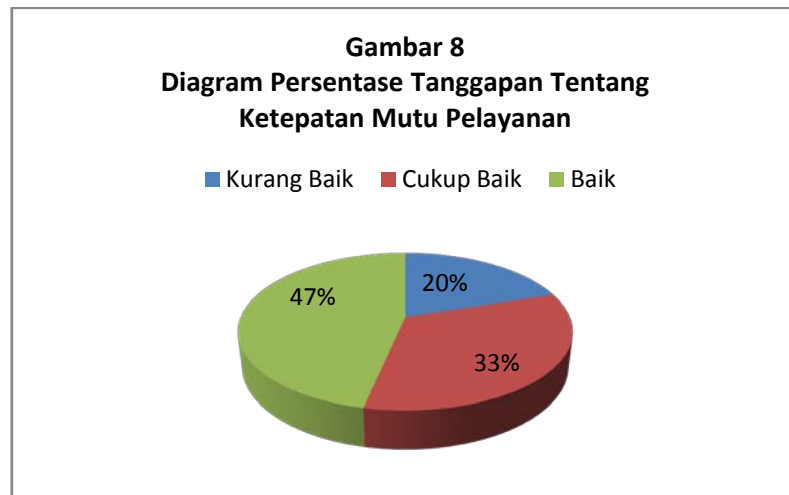
Tabel 5.6
Tanggapan Tentang Ketepatan Mutu Pelayanan

No	Informan	Latar Belakang	Ketepatan Mutu Pelayanan	Alternatif Jawaban
1.	PM	Kasubbag Produksi daerah	“Untuk menghasilkan pekerjaan yang berkualitas, para pegawai harus dapat memahami peraturan-peraturan, menguasai pekerjaan dan harus cakap dalam melaksanakan tugas yang berhubungan dengan pekerjaannya sehingga kesalahan dapat dihindari, sedangkan pegawai disini sudah cukup memilikinya”	Cukup baik
2.	DD	Anggota Subbag Produksi Daerah	“Menurut saya kami sudah menghasilkan kualitas kerja dengan cukup baik, sesuai dengan aturan yang ada namun memang masih ada petugas yang keterampilannya kurang sehingga terkadang sedikit menghambat pekerjaan yang ada”	Cukup baik
3.	SN	Anggota Subbag Produksi Daerah	“.....memang kadang-kadang hasil kerja kami lakukan kurang maksimal karena terhambat dengan minimnya peralatan yang digunakan misalnya kurangnya unit komputer, printer dll yang ada, namun kami sudah berusaha sebaik-baiknya”	Cukup baik
4.	AU	Pemilik Usaha	“Menurut Saya kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah baik dan petugas pun ramah dalam memberikan pelayanan”	Baik
5.	FI	Pemilik Usaha	“Pelayanan yang diberikan oleh petugas masih kurang baik karena bagi saya petugas masih lambat dalam memberikan pelayanan hal ini bisa terjadi mungkin karena petugas kurang terampil”	Kurang baik
6.	MD	Pemilik Usaha	“Kalau saya petugas itu sudah cepat dalam menyelesaikan surat saja sudah cukup dan petugasnya pun ramah”	Baik

7.	AA	Pemilik Usaha	“Waktu buat HO dulu kalau saya lihat petugasnya sudah terampil dan menguasai pekerjaan mereka”	Baik
8.	YO	Pemilik Usaha	“Menurut saya para petugas yang ada sudah cukup ramah namun masih kurang cepat dalam menyelesaikan pekerjaan mereka”	Cukup baik
9.	YS	Pemilik Usaha	“Saya merasa petugas sudah ramah dalam memberikan pelayanan”	Baik
10.	RH	Pemilik Usaha	“Saya merasa keterampilan para petugas sudah baik terlihat dari hasil kerja mereka yang cepat”	Baik
11	AM	Pemilik Usaha	“Petugas melayani saya dengan ramah dan cepat dan tidak membiarkan masyarakat menunggu lama”	Baik
12	SR	Pemilik Usaha	“Sepertinya petugas masih kurang menguasai pekerjaan mereka dan kurang ramah dalam melayani masyarakat”	Kurang baik
13	LS	Pemilik Usaha	“Saya merasa kurang puas waktu membuat Ho dulu karena saya sempat menunggu jadi menurut saya kurang baik”	Kurang baik
14	JD	Pemilik Usaha	“Saya hanya menunggu surat selesai saja tapi kalau melihat dari cepat selesainya surat pelayanan yang diberikan sudah baik”	Baik
15	EL	Pemilik Usaha	“Menurut saya petugas sudah cukup baik dan sudah berusaha memberikan pelayanan yang baik dan mereka sudah ramah”	Cukup baik

Sumber : Hasil Olah Data Wawancara Penelitian

Dilihat dari tabel 5.6 diatas dapat dilihat bahwa dari hasil wawancara peneliti dengan informan mendapatkan tanggapan tentang ketepatan Mutu pelayanan sudah digolongkan sudah baik bagi informan. Mutu pelayanan ini pun terdiri dari pengetahuan dan keterampilan petugas yang dianggap informan sudah baik walaupun masih ada kekurangan baik dari fasilitas dan petugas namun hal ini masih bisa ditoleransi dan dianggap memuaskan oleh masyarakat. Hasil dari tanggapan tentang ketepatan mutu petugas diatas dapat dilihat dalam diagram persentase tanggapan tentang ketepatan mutu pelayanan sebagai berikut :



Sumber : Hasil Olah Data Wawancara Penelitian

Dari Gambar 8 Diagram Persentase Tanggapan Tentang Ketepatan Mutu Pelayanan dapat digolongkan baik. Hal ini dapat disimpulkan karena dari hasil persentase yang paling besar menunjukkan bahwa 47% baik kemudian pada tanggapan yang cukup baik menunjukkan pada 33% dan pada tanggapan yang kurang baik ada pada angka 20%. Kalau dilihat dari hasil tanggapan yang ada dari ketepatan mutu pelayanan para petugas pada Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara kebanyakan informan yang ada sudah beranggapan baik dan dapat digolongkan baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik dari segi pengetahuan yang dimiliki oleh petugas maupun keterampilan petugas yang ada di Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara.

5.3 Pembahasan

Dari keseluruhan analisis sebelumnya, maka akan dapat dilihat tanggapan informan mengenai efektivitas kerja pegawai di Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Melalui analisis sebelumnya maka akan diketahui apakah kerja dari petugas sudah efektif atau tidak. Dengan itu akan dijelaskan jumlah dari tanggapan para informan yang telah disinggung diatas pada tabel-tabel berikut :

Tabel 5.7
Jumlah Tanggapan Informan

No	Tanggapan Mengenai	Jawaban Yang Diberikan		
		Tepat Sasaran	Cukup Tepat Sasaran	Tidak Tepat Sasaran
1.	Ketepatan Sasaran Pelayanan	9 orang	4 orang	2 orang

Dari tabel 5.7 diatas diperoleh dari keseluruhan jumlah tanggapan informan dari ketepatan sasaran pelayanan bahwa dari 15 informan yang ada terdapat 9 orang yang bertanggung baik, 4 orang yang bertanggung cukup baik dan hanya 2 orang yang bertanggung kurang baik. Adapun informan yang bertanggung bahwa ketepatan sasaran pelayanan yang dilakukan kurang baik dikarenakan kesalahan dari informan itu sendiri hal ini disebabkan keengganan mereka untuk mengurus sendiri surat izin gangguan milik mereka dan mereka lebih memilih untuk diwakilkan oleh orang lain. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Mulyadi seorang pemilik depot kayu rakyat, beliau mengungkapkan:

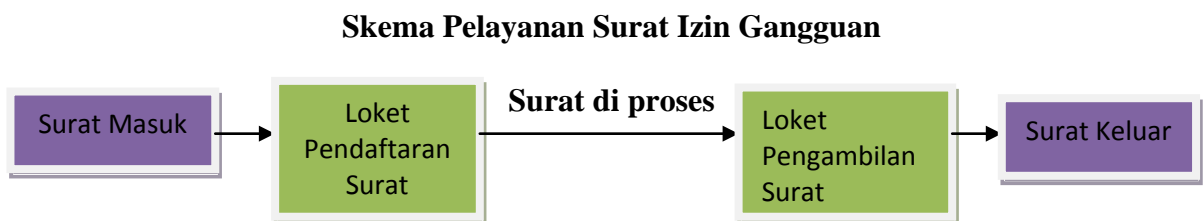
“Saya tidak membuat sendiri HO kemarin karena saya tidak mau repot dan ribet baik dalam mengurus syarat-syarat sampai mengurus HO itu sendiri”

Hal seperti ini dapat menyebabkan kerugian diantara kedua belah pihak, baik dari pihak informan sendiri maupun dari pihak petugas yang ada. Dari pihak informan hal ini dapat menyebabkan tidak mengertinya tentang surat izin gangguan yang mereka miliki sehingga akan ketergantungan terhadap menggunakan orang lain untuk diwakilkan dan juga dapat terjadi bertambah besarnya biaya yang harus dikeluarkan oleh informan. Dari apa yang diungkapkan oleh Bapak Mulyadi diatas dapat menjadi bahan acuan oleh para petugas untuk segera memperbaiki prosedur yang ada, adapun prosedur yang ada untuk pelayanan surat izin gangguan untuk sekarang yang memperbolehkan masyarakat yang akan membuat surat izin gangguan di Bagian Admininstrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara dapat diwakilkan dalam hal pembuatannya selagi syarat-syarat yang dibutuhkan lengkap dan tidak ada yang bermasalah maka surat izin gangguan tersebut akan segera diterima dan diproses. Prosedur yang seperti ini yang seharusnya segera diperbaiki oleh petugas agar tidak mengakibatkan bertambahnya hal-hal yang seperti ini dan dapat memperburuk kinerja yang ada. Petugas yang ada pun kurang dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat sehingga pengetahuan dan informasi masyarakat tentang surat izin gangguan tersebut sangat minim bahkan kurang sehingga masyarakat ada yang menganggap remeh akan surat izin gangguan tersebut.

Dari uraian diatas dapat dilihat dari tanggapan tentang ketepatan sasaran pelayanan yang dilakukan oleh petugas di Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara sudah dapat digolongkan efektif dikarenakan dari hasil tanggapan tersebut masih besar berada dalam tanggapan baik

yaitu 9 orang dan 4 orang untuk cukup baik, Tanggapan yang menunjukkan kurang baik hanya 2 orang dari 15 informan yang ada.

Waktu yang ditetapkan di Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat daerah Kabupaten Bengkulu Utara tentang surat izin gangguan terbagi menjadi 2 (Dua) yaitu : Waktu pada surat izin gangguan rendah dan menengah ditetapkan 1-3 hari dan Waktu pada surat izin gangguan tinggi ditetapkan maksimal selama seminggu. Hal ini dapat terjadi dikarenakan prosedur pengesahan surat izin gangguan tinggi berbeda dari yang rendah dan menengah. Surat izin gangguan rendah dan menengah dalam pengesahannya dilakukan cukup oleh Kepala Bagian dan surat izin gangguan tinggi dalam pengesahannya dilakukan oleh Sekretaris Daerah. Yang secara prosedurnya akan lebih lama mengurus surat izin gangguan tinggi dari pada yang rendah dan menengah. Namun tidak terdapat perbedaan dalam hal cara penyelesaian surat izin gangguan dan persyaratan antara surat izin gangguan rendah, menengah dan tinggi. Adapun skema pelayanan surat izin gangguan di Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara sebagai berikut:



Sumber : Hasil Penelitian di Bag.Adm.Perekonomian Sekda Kab. BU

Semua masyarakat yang membuat surat izin gangguan harus melewati skema seperti diatas, dan tidak ada perbedaan dalam hal penerimaan dan pengeluaran surat

izin gangguan namun terdapat perbedaan dalam hal pemrosesan data atau pengesahan data.

Dari hal tersebut diperoleh keseluruhan tanggapan dari 15 informan tentang ketepatan waktu pelayanan.

Tabel 5.8
Jumlah Tanggapan Informan

No	Tanggapan Mengenai	Jawaban Yang Di Berikan	
		Cepat	Lambat
1.	Ketepatan Waktu Pelayanan	10 orang	5 orang

Dapat dilihat dari tabel 5.8 bahwa dari tanggapan mengenai ketepatan waktu pelayanan yang terjadi di Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara pada jumlah keseluruhan tanggapan informan ada 10 orang yang bertanggapan cepat dan 5 orang yang bertanggapan lambat. Informan yang bertanggapan lambat kebanyakan dikarenakan informan merasa tidak dilayani sehingga membuat mereka menunggu, seperti yang diungkapkan oleh Ibu Lia Sudaryani seorang pemilik salon kecantikan, beliau mengungkapkan :

“Pada saat saya datang ke pemda para petugas tidak langsung melayani saya mereka sedang ngobrol kemudian saya tegur mereka karena saya tidak bisa lama karena mau menjemput anak saya, barulah mereka melayani saya”

Dari hal diatas dapat dilihat bahwa informan masih dibuat menunggu oleh petugas sehingga informan merasa tidak dilayani dengan baik oleh petugas yang ada. Dari pihak petugas pun diungkapkan oleh Bapak Saimun bahwa tidak seluruhnya pelayanan mereka dilakukan dengan tepat waktu dan memuaskan masyarakat namun

ada juga yang mengecewakan masyarakat yang disebabkan oleh faktor di luar teknis.

Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Saimun berikut ini:

“Waktu pengurusan HO ada juga yang mengalami keterlambatan namun hal ini bisa terjadi bukan dikarenakan kesalahan kami para petugas sepenuhnya tapi bisa juga dikarenakan Kabbag dan Sekda sedang tidak ada ditempat jadi tidak bisa mengesahkan”

Dari hal seperti ini merupakan hal-hal yang seharusnya sudah dapat di atasi oleh para petugas dikarenakan hal seperti ini pasti sering terjadi disaat melakukan pelayanan dan dalam prosedur pelayanan tidak ada hal yang menjadi alasan untuk petugas menghambat selesainya surat izin gangguan tersebut dikarenakan hal itu akan menyebabkan kekecewaan masyarakat kepada petugas dan secara tidak langsung akan berdampak buruk untuk ke depannya.

Selain hal itu sarana dan prasarana yang ada di Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara masih harus mendapat perhatian untuk segera diperbaiki. Selain keterbatasan sarana dan prasarana ada juga yang harus diperhatikan adalah para pegawai masih belum mampu mengoptimalkan sarana dan prasana yang ada. Sarana dan prasarana yang dimaksud adalah segala jenis peralatan kelengkapan kerja sebagai alat utama atau alat bantu dalam pelaksanaan pekerjaan. Fungsi sarana dan prasarana pelayanan menurut H.A.S Moenir (2000:119) antara lain:

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.
- b. Meningkatkan produktivitas baik barang maupun jasa pelayanan.
- c. Kualitas produk yang lebih baik atau terjamin.
- d. Ketepatan susunan, stabilitas ukuran terjamin.
- e. Lebih mudah dan sederhana dalam gerak para pelaku.
- f. Menimbulkan rasa nyaman bagi orang-orang yang berkepentingan.

Oleh karena itu sarana dan prasarana pelayanan memegang peranan yang sangat penting disamping peranan unsur sumber daya aparat. Di dalam menyediakan sarana dan prasarana pelayanan umum pemerintah memang sangat terbatas kemampuannya. contohnya adalah sarana peralatan komputer yang hanya terdapat 1 unit. Melihat kondisi yang demikian inilah maka tidak mengherankan apabila dalam memberikan pelayanan mengalami keterlambatan dan tidak terdapatnya tempat duduk untuk menunggu yang nyaman bagi masyarakat apabila masyarakat mengantri mereka tidak akan merasa nyaman dan malah menimbulkan ketidakpuasan. Jadi dapat dikatakan bahwa sarana dan prasarana pelayanan di Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara dikatakan masih belum memadai.

Adapun waktu yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam membuat surat izin gangguan itu tidak diperlukan waktu yang lama namun dalam hal mengurus persyaratan yang dibutuhkan itulah yang memerlukan waktu yang cukup lama dan bertele-tele. Lamanya proses persyaratan itulah yang sering membuat masyarakat enggan untuk mengurus sendiri persayaratn dan membuat izin gangguan tersebut. Masyarakat rela membayar lebih daripada harus mengikuti proses yang panjang dan memakan waktu. Namun hal seperti ini di Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara masih kurang terjadi dikarenakan dari hasil wawancara peneliti hanya segelintir masyarakat yang enggan untuk mengurus sendiri karena bagi mereka waktu yang telah ditetapkan ataupun dijanjikan oleh petugas sudah wajar dan tergolong cepat meskipun harus mengurus persyaratan

terlebih dahulu tapi hal itu dianggap wajar dan resiko sebelum mereka mendapatkan suatu izin perizinan.

Menurut Sainipar (1998:10) “kepastian waktu berarti pelayanan dapat menyelesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Hal ini sesuai dengan standar waktu yang harus dipenuhi dalam tercapainya pelayanan prima kepada”. Ketepatan waktu menjadi tugas bagi pegawai untuk segera berbenah dan ditingkatkan pelayanannya. Pembenahan dilakukan demi tercapainya pelayanan prima. Dengan rendahnya kepuasan masyarakat terhadap ketepatan waktu pelayanan maka secara tidak langsung pelayanan yang diberikan petugas masih kurang tepat dan perlu ditingkatkan. Dalam peningkatan pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

Semua hal-hal yang diuraikan diatas dapat menyebabkan ketidaktepatan waktu pelayanan yang diberikan petugas di Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara akan tetapi dapat dilihat dari hasil keseluruhan tanggapan informan tentang ketepatan waktu pelayanan tanggapan yang terbesar berada dalam tanggapan cepat yang berjumlah 9 orang, hal ini dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara efektif sehingga apapun yang masih menjadi permasalahan akan segera diperbaiki sehingga tingkat kepuasan masyarakat akan meningkat dan tidak ada lagi masyarakat yang merasa kecewa.

Biaya pun sangat mempengaruhi akan kepuasan masyarakat karena apabila masyarakat merasa para birokrat yang bertugas dalam memberikan pelayanan kepada mereka memberikan biaya yang terlalu besar dan tidak sesuai dengan apa yang petugas berikan kepada masyarakat maka masyarakat akan berontak karena merasa tidak puas, hal ini disebabkan masyarakat merasa petugas tidak memberikan apa yang seharusnya mereka dapatkan apalagi jika petugas memberikan biaya yang besar dan tidak sesuai dengan aturan yang ada. Pemerintah dalam melakukan pelayanan harus terdapat kewajiban dalam pelayanan mengandung arti pengenaan biaya tarif pelayanan harus ditetapkan sesuai dengan wajar dalam hal ini memperhatikan nilai barang dan jasa pelayanan, kondisi dan kemampuan masyarakat serta ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Besaran biaya yang ada telah ditetapkan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Utara Nomor 6 Tahun 2012 yang mengatur tentang Retribusi Izin Gangguan sehingga semua pelayanan yang mencakup Retribusi Izin Gangguan sudah ditetapkan dan semua pelaksanaan harus sesuai dengan Perda tersebut dan yang terjadi di Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara sudah dinilai baik walaupun masih ada masyarakat yang merasa cukup baik ataupun kurang baik kebanyakan penyebabnya adalah kesalahan dari masyarakat sendiri dikarenakan masyarakat kurang enggan untuk membuat ataupun mengurus sendiri surat izin gangguan itu sendiri mereka lebih memilih untuk meminta orang lain untuk membuat dan mengurusnya. Adapun hasil tanggapan masyarakat dapat dilihat dari wawancara tentang ketepatan biaya pelayanan sebagai berikut :

Tabel 5.9
Jumlah Tanggapan Informan

No	Tanggapan Mengenai	Jawaban Yang Diberikan	
		Sesuai Standar	Tidak Sesuai Standar
1.	Ketepatan Biaya Pelayanan	12 orang	3 orang

Tabel 5.9 diatas merupakan hasil dari keseluruhan tanggapan informan tentang ketepatan biaya pelayanan, dari hasil tanggapan tersebut diperoleh 8 orang yang bertanggapan murah, 3 orang bertanggapan cukup murah dan 4 orang yang bertanggapan mahal. Dapat dilihat bahwa 15 orang informan bertanggapan lebih banyak yang mengatakan pelayanan di Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara yang diberikan petugas sudah murah, tanggapan tersebut sebanyak 8 orang, 3 orang yang bertanggapan cukup murah dan 4 orang yang bertanggapan mahal. Dari hal tersebut dapat dikatakan bahwa ketepatan biaya pelayanan yang diberikan sudah efektif dan baik, apabila ada biaya yang dianggap terlalu besar dari yang seharusnya hal tersebut dikarenakan masyarakat ada yang tidak mau mengurus sendiri surat izin gangguan tersebut masyarakat sering menggunakan orang lain ataupun perwakilan. Hal itulah yang sering menyebabkan besarnya dalam biaya.

Masyarakat sangat mendambakan pelayanan yang berkualitas dari organisasi atau instansi pemerintah. Kualitas layanan yang sudah baik apabila sesuai dengan harapan dan dapat memuaskan masyarakat selaku pelanggan. Usaha untuk perbaikan terhadap kualitas suatu pelayanan wajib terus dilakukan dengan usaha yang terus menerus diharapkan pelayanan yang diberikan akan dapat mencapai tingkat kualitas

pelayanan prima. Salah satu usaha yang paling penting dalam usaha perbaikan kulaitas pelayanan yaitu merubah perilaku pelayanan itu sendiri. Perilaku pelayanan dalam rangka melayani masyarakat harus berubah dari masyarakat pemohon yang dulunya berada diposisi bawah sebagai pihak yang melayani pemerintah sedangkan pemerintah berada diposisi atas sebagai pihak yang melayani masyarakat berubah menjadi sebaliknya menempatkan masyarakat pemohon sebagai pihak yang dilayani oleh pemerintah.

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh aparat pemerintah haruslah berorientasi kepada kepuasan masyarakat. Dimana kepuasan masyarakat ini dapat menunjukan tingkat kemampuan aparat dalam memberikan pelayanan. Jika masyarakat merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh petugas maka kerja petugas dinilai baik, demikian juga sebaliknya jika masyarakat merasa puas maka kerja petugas dinilai buruk.

Pada umumnya ketidakpuasan masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan tertuju pada :

- Adanya dugaan terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan;
- Adanya sikap dan tingkah laku aparat dalam pelaksanaan tugas/pekerjaan yang dirasa tidak sesuai dengan budaya bangsa Indonesia yang berfalsafah pancasila;
- Kurangnya disiplin para peetugas terhadap jadwal atau waktu yang telah ditentukan;
- Penyelesaian masalah yang berlarut-larut, tidak ada kepastian kapan akan selesai.
- Adanya kelalaian dalam penggunaan bahan, pengerjaan barang, tidak sesuai dengan permintaan ataupun standar;
- Aturan yang dianggap menyulitkan, memberatkan atau dirasa mengurangi atau mengabaikan hak mereka.

Hal tersebut sangat bertolak belakang seperti teori yang diungkapkan oleh Irfan Islami (2000 :10) berpendapat bahwa :

“Dalam keadaan bagaimanapun, organisasi publik (negara atau pemerintah harus tetap memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada publik. Administrasi publik memiliki peranan kewajiban yang khusus yaitu peran publik dan kewajiban publik (mengabdikan pada kepentingan publik atau sebagai abdi masyarakat)”

Bertitik tolak dari pengertian itu, sebenarnya dapat disimpulkan bahwa hakikat pelayanan publik bertolak disatu pihak kewajiban aparat birokrasi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam kedudukannya sebagai abdi masyarakat dan sesuai peraturan hukum yang berlaku disatu pihak. Dan di lain pihak, hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik yang prima dari aparatur pemerintah. Kedua hak ini sebenarnya merupakan dua sisi mata uang yang sama. Aparat pemerintah bertindak sebagai administrator publik yang semata-mata bekerja untuk kepentingan masyarakat (Publik).

Pada Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara disimpulkan bahwa hasil kerja yang dihasilkan sudah baik hal ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan yang diberikan juga sudah baik. Hal ini dapat diketahui dari para petugas sudah berusaha untuk mengurangi kesalahan-kesalahan dalam memberikan produk dan pelayanan kepada masyarakat. Kehati-hatian aparat ini mencerminkan suatu tindakan untuk menghindari pemborosan terhadap penggantian karena kesalahan petugas dan mengurangi kekecewaan masyarakat terhadap kinerja petugas. Hal ini dapat juga menunjukkan bahwa petugas sudah memiliki kemampuan yang baik ataupun terampil dan cakap dalam melaksanakan tugasnya untuk melayani masyarakat. Namun ada juga hal-hal yang masih harus

diperbaiki oleh petugas. Mulai dari keterampilan petugas sampai dengan pengetahuan petugas yang harus selalu dievaluasi dan diperbaharui dikarenakan petugas selalu berinteraksi dengan masyarakat langsung sehingga petugas bisa melayani masyarakat dengan baik. Sebagai contoh di Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara dalam hal keterampilan masih saja ada petugas yang tidak paham dengan menggunakan komputer atau laptop, padahal hal tersebut sangat penting dan bermanfaat dalam menyelesaikan tugasnya melayani masyarakat. Dalam hal pengetahuan petugas masih banyak yang kurang mengerti akan apa itu pelayanan dan prosedur pelayanan itu sendiri sehingga banyak perangkat-perangkat yang seharusnya ada di Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara malah sudah tidak digunakan lagi seperti Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Papan prosedur pelayanan, Pemberitahuan persyaratan, dll nya. Hal-hal seperti inilah yang seharusnya diperbaiki oleh petugas dengan cepat agar baik petugas maupun masyarakat bisa menjadi lebih mengerti.

Hal ini dikarenakan kejelasan dan kepastian prosedur pelayanan sangat perlu adanya prosedur atau persyaratan yang baku. Menurut Moenir (1998:108) bahwa :

“Prosedur yang baku harus dapat menjadi pedoman tingkah laku kerja setiap pegawai atau pekerjaan dalam organisasi, dengan demikian dapat dihindari perubahan-perubahan prosedur setiap saat sebab akan mempengaruhi kelancaran mekanisme pekerjaan”

Kejelasan prosedur dalam pelayanan dibuktikan dengan adanya aturan yang baik berupa sistem maupun undang-undang yang dilaksanakan oleh petugas sehingga masyarakat menjadi jelas terhadap sistem pelayanan yang ada. Selain itu hendanya pula petugas dapat menjalankan dan memperhatikan prinsip yang sesuai dengan

peraturan yang berlaku guna menghindari terjadinya kesalahan ataupun kerancuan dalam melakukan pelayanan. Terciptanya kesederhanaan pelayanan kepada masyarakat berarti terpenuhi pula standar pelayanan prima seperti yang dikemukakan oleh Sianipar (1999:10) yaitu :

“Standar kemudahan mencapai, mendapatkan, mengoperasikan, memelihara, memperbaiki jasa pelayanan”.

Pelaksanaan pelayanan publik khususnya yang dilaksanakan dengan mudah dan fleksibel serta memiliki sikap yang cukup responsif terhadap berbagai perubahan dan tuntutan masyarakat. Memang sederhana dalam prosedur pelayanan sangat dibutuhkan dalam suatu proses, sehingga warga tidak enggan dalam berurusan dan merasa mudah dalam mengikuti prosedur yang ada sehingga dalam melaksanakan pelayanan yang ada petugas tidak bersusah payah untuk mencari masyarakat malah masyarakat yang datang sendiri sehingga petugas tepat sasaran dalam memberikan pelayanan.

Proses pelayanan harus dilakukan secara tertib, teratur dan tanpa membedakan kepentingan pribadi pegawai. Tanggung jawab yang dimaksud dalam pelayanan adalah didalam memberikan pelayanan tidak memandang jenis pekerjaan, melainkan memberikan pelayanan sesuai urutan antrian dari masyarakat sebagai pemohon pelayanan tersebut. Sikap ramah pegawai dapat memberikan kepuasan bagi penerima pelayanan, pegawai dapat membangun hubungan emosional atau kedekatan dengan pemohon pelayanan. Pegawai yang berada di garis depan secara otomatis

berhubungan langsung dengan masyarakat. Dengan sentuhan emosional pegawai yang baik dan menyenangkan semua itu lewat tutur kata, sikap dan sopan santunnya. penilaian terhadap mutu kerja pelayanan tidak hanya dapat dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat, tetapi juga dapat dilihat dari tanggung jawab dari petugas terhadap pekerjaan yang dilakukan. Berikut merupakan hasil dari jumlah tanggapan informan mengenai ketepatan mutu pelayanan yang diperoleh oleh peneliti:

Tabel 5.10
Jumlah Tanggapan Informan

No	Tanggapan Mengenai	Jawaban Yang Diberikan		
		Baik	Cukup	Kurang baik
1.	Ketepatan Mutu Pelayanan	7 orang	5 orang	3 orang

Dilihat dari tabel 5.10 di atas dapat disimpulkan dari hasil wawancara kepada para informan yang telah diuraikan diatas maka Pelayanan Surat Izin Gangguan Hinder Ordonantie (HO) Di Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara sudah efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang memiliki usaha hal tersebut dapat dilihat dari hasil wawancara di atas yang bertanggapan baik ada 7 orang, 5 orang yang bertanggapan cukup dan yang bertanggapan kurang baik hanya ada 3 orang.

BAB VI PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan data yang diperoleh di lapangan pada saat peneliti melakukan penelitian mengenai efektivitas Pelayanan Surat Izin Gangguan *Hinder Ordonantie* (HO) di Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan selanjutnya dianalisis, peneliti mendapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Dengan adanya Surat Izin Gangguan (HO) itu sendiri masyarakat lebih mudah untuk melegalkan usaha mereka dan mempermudah masyarakat dalam melengkapi apabila surat perizinan ini ingin dipergunakan atau dibutuhkan untuk persyaratan tertentu. Masyarakat berharap pelayanan ini pun selalu ditingkatkan terus agar selalu menjadi lebih baik.
2. Keterampilan dan pengetahuan petugas di Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara masih dirasakan kurang yang harus segera diperbaiki yang akan meningkatkan kembali jumlah pemilik usaha yang akan membuat surat izin gangguan tersebut dan secara otomatis akan mempengaruhi Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Bengkulu Utara.

3. Mengenai ketepatan sasaran pelayanan di Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara mayoritas masyarakat mengetahui tentang prosedur pelayanan walaupun masih ada juga masyarakat yang belum mengetahui prosedur yang ada.
4. Dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat, Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara tergolong sudah dapat tepat waktu dalam penyelesaian surat izin gangguan tersebut namun terkadang masih ada yang tidak tepat waktu dikarenakan prosedur pengesahan yang terlalu lama.
5. Ketepatan biaya pelayanan di di Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara sudah dirasakan baik oleh masyarakat, biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat sudah sesuai dengan aturan yang ada selagi masyarakat mengikuti prosedur yang ada, hal ini dikarenakan ada masyarakat yang enggan membuat sendiri surat izin gangguan mereka sehingga lebih memilih untuk menggunakan orang lain dalam membuat surat izin gangguan tersebut sehingga biaya yang mereka keluarkan lebih besar.
6. Mengenai ketepatan mutu pelayanan di Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara sudah dilakukan dengan baik hal itu dapat dilihat dari hasil kerja yang petugas lakukan dengan meminimalisir kesalahan karena petugas dapat teliti walaupun dengan keterampilan yang terbatas dan peralatan yang terbatas.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa Efektivitas Pelayanan Surat Izin Gangguan *Hinder Ordonantie* (HO) di Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara sudah baik semua ini dapat dilihat dari hasil semua tanggapan masyarakat yang menjadi informan di dalam penelitian.

6.2 SARAN

Dengan melihat dari masalah-maslah yang dijumpai oleh petugas di di Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara dalam rangka meningkatkan efektivitas kerja pada pelayanan kepada masyarakat, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Dalam pelayanan surat izin gangguan (HO) ini sangat dibutuhkan koordinasi antara Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara dengan Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara dalam hal ketepatan waktu untuk kewenangan pengesahan surat izin gangguan (HO) agar tidak terjadi keterlambatan penyelesaian surat izin tersebut.
2. Di Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara alur dan prosedur pengurusan surat izin gangguan (HO) agar diperbaiki kembali agar lebih rapi dan mengurangi kebingungan dari masyarakat yang ingin mengurus surat izin gangguan (HO).
3. Menentukan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Pemberitahuan persyaratan, Pemberitahuan alur prosedur, dan kelengkapan kantor lainnya yang masih kurang.

4. Memperbaiki fungsi Unit Pelayanan Satu Atap (UPSA) itu sendiri dikarenakan Pemda sudah mempunyai UPSA tapi tidak dimanfaatkan dengan maksimal dan masih tidak sesuai dengan apa yang ada. Apabila ingin mencari pelayanan yang baik penulis memberikan referensi di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KP2T) Provinsi Bengkulu yang dapat menjadi pembanding yang baik sehingga pelayanan di Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkulu Utara menjadi lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010, *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktik*, PT Rineka Cipta : Yogyakarta.
- Bungin, Burhan. 2001, *Metode Penelitian Kulaitatif Aktualisasi Metodologis ke arah Ragam Varian Kontemporer*, PT RajaGrafindo Persada : Jakarta.
- Gibson, James, L. 1990, *Organisasi dan Manajemen*, Erlangga : Jakarta.
- Handyaningrat, Soewarno. 1980, *Pengantar Ilmu Administrasi dan Manajemen*, PT Gunung Agung : Jakarta.
- Ibnu,Syawitri dalam Oentarto.2004,*Menggagas Format Otonomi Daerah Masa Depan*, Samitra Media Utama : Jakarta.
- Islami, Irfan.2000, *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakanaksanaan Negara*, Bumi Aksara : Jakarta
- Koentjaraningrat. 1997, *Metode-metode Penelitian Masyarakat*, PT. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta.
- Kumorotomo, Wahyudi. 1992, *Etika Administrasi Negara*, PT Raja Grafindo Persada : Jakarta.
- Moenir, HAS. 2000, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara : Jakarta
- Moh. Nazir. 2005, *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia : Bogor.
- Moleong, Lexy, J. 2011, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT Remaja Rosdakarya : Bandung.
- Siagian, Sondang, P. 2004, *Organisasi Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*, Gramedia : Jakarta.
- _____. 1999, *Administrasi Pembangunan : Konsep, Dimensi, dan Strategi*, bumi Aksara : Jakarta.
- Sianipar.1999, *Manajemen Pelayanan Masyarakat*, LANRI
- Sugiyono. 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta : Bandung.

_____. 2012, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta : Bandung

Sutopo, Suryanto Aidi. 2006, *Pelayanan Prima*, LAN : Jakarta.

Suyanto dkk. 2000, *Sosiologi Suatu Pengantar*, Rajawali Press : Jakarta.

Umar, Husein. 2004, *Metode Riset Ilmu Administrasi*, Gramedia Pustaka Utama : Yogyakarta.

Patranta dalam Hidayat Bern. 2001, *Demokrasi*, Kanisius : Jakarta.

Laporan dan Peraturan-Peraturan

Laporan Akuntabilitas kinerja Instansi (LAKIP) Sekretariat Kabupaten Bengkulu Utara Tahun 2012.

Laporan Perencanaan Pendapatan Daerah (LPPD) kabupaten Bengkulu Utara Tahun 2012.

Undang-Undang Republik Indonesia No 25 Tahun 2009 *tentang Pelayanan Publik*.

Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Bengkulu Utara Nomor 6 Tahun 2012 *tentang Retribusi Perizinan Tertentu*.

Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Utara Nomor 1 Tahun 2008 *tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara*.

Jurnal, Skripsi dan Website

Akmal. 2006, *Hasil Riset Mcw, Tentang Pelayanan Publik (Kesehatan, Pendidikan, Administrasi Dasar) Di Kota Malang*, <http://www.mcw-malang.org>.

Anonim.2006, *Revitalisasi Proses Desentralisasi Dan Otonomi Daerah*,<http://www.watchetminal.com>

Anonim. 2013, [http://www.bisnis.com//pengaduan ke ombudsman pelayanan pemda paling banyak dilaporkan](http://www.bisnis.com//pengaduan%20ke%20ombudsman%20pelayanan%20pemda%20paling%20banyak%20dilaporkan) diakses pada tanggal 27 Maret 2013 pukul 15:57 Wib

Anonim. 2013, [http://www.suaramerdeka.com//Baru 15 Persen Warga Solo Tahu Soal UU Pelayanan Publik](http://www.suaramerdeka.com//Baru%2015%20Persen%20Warga%20Solo%20Tahu%20Soal%20UU%20Pelayanan%20Publik) diakses pada tanggal 25 Maret 2013 Pukul 15:17.

Anonim.2013,[http://kuliahitukeren.blogspot.com//pengelompokan jenis pelayanan publik](http://kuliahitukeren.blogspot.com//pengelompokan%20jenis%20pelayanan%20publik) tgl 15 maret 2013 pukul 19:37.

Anonim. <http://www.bengkuluutara.go.id> diakses pada tanggal 21 januari 2013 pukul 18:23

Anuwar. 2010, *Pengaruh Pelayanan Ditempat Dalam Pengurusan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) Dan Surat Izin Gangguan (HO) Terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD)*, Jurusan Administrasi Negara FISIP Universitas Ratu Samban.

Irsza. 2008, *Efektivitas Kerja Pegawai Kelurahan Tunas Harapan Dan Kelurahan Dusun Curup Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat*, Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fisip UNIB.

PEDOMAN WAWANCARA (INTERVIEW GUIDE)

Identitas Informan

Nama :
Umur :
Jenis kelamin :
Pendidikan terakhir :
Pekerjaan :
Nama usaha :
Alamat :

A. Pedoman wawancara untuk pemilik usaha (Masyarakat)

1. Berkaitan dengan Ketepatan Sasaran Pelayanan

- a. Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i sudah mengetahui jelas syarat-syarat dalam pengurusan surat izin gangguan (HO)?
- b. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i apakah fungsi dari Surat Izin Gangguan (HO) itu?
- c. Apakah Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Pemerintahan Daerah Kabupaten Bengkulu Utara pernah melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang Surat Izin Gangguan (HO)?

2. Berkaitan dengan Ketepatan Waktu Pelayanan

- a. Pada saat Bapak/Ibu/Saudara/i mengurus HO berapa lama waktu penyelesaian di Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Pemerintahan Daerah Kabupaten Bengkulu Utara?
- b. Apakah menurut Bapak/Ibu/saudara/i waktu yang digunakan sudah baik/cukup/terlalu lama?

3. Berkaitan dengan Ketepatan Biaya Pelayanan

- a. Apakah Bapak/Ibu/saudara/i sudah mengetahui tentang biaya yang ditetapkan pemerintah daerah dalam pembuatan surat izin gangguan ?
- b. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i, apakah biaya yang dikeluarkan tidak terlalu besar dan memberatkan?

4. Berkaitan dengan ketepatan Mutu Pelayanan

- a. Menurut Bapak/Ibu/saudara/i apakah para pegawai di Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Pemerintahan Daerah Kabupaten Bengkulu Utara ramah dan santun dalam melayani masyarakat?
- b. Apakah para petugas cepat dalam menyelesaikan tugas mereka dalam melayani masyarakat?

- c. Menurut Bapak/Ibu/saudara/i apakah para pegawai menguasai akan tugas mereka?
- d. Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudara/i prosedur yang ada di Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara apakah sudah jelas ataukah masih membingungkan?

B. Pedoman Wawancara Untuk Petugas Pengurus Surat Izin Gangguan.

1. Berkaitan dengan Ketepatan Sasaran Pelayanan

- a. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i apakah yang mengurus surat izin gangguan di Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara sudah merupakan pemilik usaha itu sendiri?
- b. Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui syarat-syarat dalam pengurusan surat izin gangguan (HO)?
- c. Apakah Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara pernah melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang Surat Izin Gangguan (HO)?

2. Berkaitan dengan Ketepatan Waktu Pelayanan

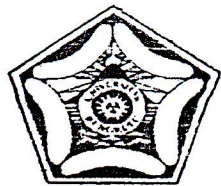
- a. Pada saat Bapak/Ibu/Saudara/i melayani pengurusan HO berapa lama waktu penyelesaian yang ditetapkan di Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara?
- b. Apakah waktu yang digunakan sudah baik/cukup/terlalu lama?

3. Berkaitan dengan Ketepatan Biaya Pelayanan

- a. Apakah biaya yang ditetapkan pemerintah daerah dalam pembuatan surat izin gangguan sudah diterapkan dengan baik di Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara?
- b. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i, apakah biaya yang dikeluarkan tidak terlalu besar dan memberatkan?

4. Berkaitan dengan ketepatan Mutu Pelayanan

- a. Apakah para petugas sudah cepat dalam menyelesaikan tugas mereka dalam melayani masyarakat?
- b. Menurut Bapak/Ibu/saudara/i apakah para pegawai sudah menguasai tugas mereka dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada?
- c. Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudara/i prosedur yang ada di Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Pemerintahan Daerah Kabupaten Bengkulu Utara apakah sudah jelas ataukah masih membinguPngkan?



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS BENGKULU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
Jln. Raya Kandang Limun Bengkulu Telp. 21170 Pswt. 212

SURAT PENGANTAR

Nomor : 578 /UN30.5.IAN/ 2013

Yang bertanda tangan di bawah ini Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara menerangkan bahwa Saudara :

1. Nama : Rini Selviana Yuda
2. NPM : D1D009089

Telah selesai melaksanakan seminar proposal skripsi dengan Judul :

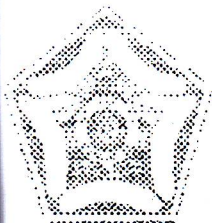
Efektivitas Pelayanan Surat Izin Gangguan Hinder Ordonantie (HO) di Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara.

Pada Tanggal 9 Juli 2013 dan telah diperbaiki untuk diberikan rekomendasi melaksanakan penelitian lapangan.

Demikian agar menjadi bahan pertimbangan dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya..

Bengkulu, 23 Juli 2013
Ketua Jurusan,

Drs. Jarto Tarigan, MS
NIP 195711081984031003



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS BENGKULU

Jalan WR. Supratman Kandang Limun Bengkulu 38371 A

Telepon (0736) 21170, 21884 Faksimile (0736) 21038

Laman : <http://fisip.unib.ac.id> e-mail : rektorat@unib.ac.id

Nomor : 401 /UN30.5/PP/2013
Lampiran : -
Hal : Izin Pra Penelitian

07 Maret 2013

Yth. Kepala Kantor Pemerintah Daerah (Pemda) Kabupaten Bengkulu Utara.

Dengan ini kami sampaikan bahwa mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bengkulu yang berikut :

Nama : Rini Selviana Yuda
N P M : D1D009089
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

berencana melakukan penelitian untuk Skripsinya dengan judul Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Di Tempat Dalam Pengurusan Surat Izin Tempat Usaha (Situ) Dan Surat Izin Gangguan (Ho) Di Kabupaten Bengkulu Utara.

Lokasi Penelitian : Kantor Pemerintah Daerah (Pemda) Kabupaten Bengkulu Utara.

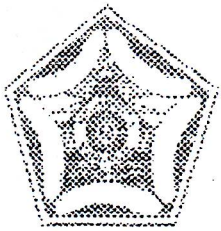
Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon Saudara membekukan Izin Penelitian bagi mahasiswa tersebut.

Atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami ucapkan terima kasih.

an.Dekan,

Pembantu Dekan Bidang Akademik


Drs. Purwadi Eka Tjahjono, MA
NIP. 195611161987021002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS BENGKULU

Jaian WR. Supratman Kandang Limun Bengkulu 38371 A

Telepon (0736) 21170, 21884 Faksimile (0736) 21038

Laman : <http://fisip.unib.ac.id> e-mail : rektorat@unib.ac.id

Nomor : 3282/UN30.5/EP/2013
Lampiran : -
Hal : Izin Penelitian

24 Juli 2013

Yth. Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah
Kabupaten Bengkulu Utara.

Dengan ini kami sampaikan bahwa mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bengkulu yang berikut :

Nama : Rini Selviana Yuda
N P M : D1D009089
Prog. Studi : Ilmu Administrasi Negara

berencana melakukan penelitian untuk Skripsi dengan judul : Efektivitas Pelayanan Surat Izin Gangguan Hilder Ordonantie (HO) Di Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara.

Lokasi Penelitian : Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara.
Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon Saudara memberikan Izin Penelitian bagi mahasiswa tersebut.

Atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, kami ucapkan terima kasih.

a.n.Dekan,
Pembantu Dekan Bid Akademik



Drs. Purwadi Eka Tjahjono, MA
NIP. 195811161987021002



PEMERINTAH PROVINSI BENGKULU KANTOR PELAYANAN PERIZINAN TERPADU

Jl. Pembangunan No. 1 Telepon/Fax : (0736) 23512 Kode Pos : 38225
Website: www.kp2tprov Bengkulu.go.id Blog: www.kp2tbengkulu.blogspot.com
BENGKULU

REKOMENDASI

Nomor : 503/7.a/ B68 /KP2T /2013

TENTANG PENELITIAN

- Dasar :
1. Peraturan Gubernur Bengkulu Nomor 02 Tahun 2013 tanggal 18 Februari 2013 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 07 Tahun 2012 Tentang Pendelegasian Sebagian Kewenangan Penandatanganan Perizinan dan Non (Bukan) Perizinan Pemerintah Provinsi Bengkulu Kepada Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Bengkulu.
 2. Surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Bengkulu (UNIB). Nomor : 3283/UN30.5/EP/2013, Tanggal 24 Juli 2013 Perihal Rekomendasi Penelitian. Permohonan Diterima Di KP2T Tanggal 25 Juli 2013

Nama / NPM : Rini Selviana Yuda / D1D009089
Pekerjaan : Mahasiswa
Maksud : Melakukan Penelitian
Judul Proposal Penelitian : Efektivitas Pelayanan Surat Izin Gangguan Hilder Ordonantie (HO) Di Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara
Daerah Penelitian : Di Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara.
Waktu Penelitian/Kegiatan : 25 Juli 2013 s/d 25 Agustus 2013
Penanggung Jawab : Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Bengkulu (UNIB)

Angin ini merekomendasikan penelitian yang akan diadakan dengan ketentuan :

- a. Sebelum melakukan penelitian harus melapor kepada Gubernur/ Bupati/ Walikota Cq. Kepala Badan/Kepala Kantor Kesbang Pol dan Linmas atau sebutan lain setempat.
- b. Harus mentaati semua ketentuan Perundang-undangan yang berlaku.
- c. Selesai melakukan penelitian agar melaporkan/menyampaikan hasil penelitian kepada Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Bengkulu.
- d. Apabila masa berlaku Rekomendasi ini sudah berakhir, sedangkan pelaksanaan penelitian belum selesai, perpanjangan Rekomendasi Penelitian harus diajukan kembali kepada instansi permohonan.
- e. Rekomendasi ini akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang surat rekomendasi ini tidak mentaati/mengindahkan ketentuan-ketentuan seperti tersebut di atas.

Rekomendasi ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Bengkulu, 25 Juli 2013

A.n Kepala Kantor
Kepala Seksi Pelayanan Perizinan / Non
Perizinan Bidang Pemerintahan Dan
Kesejahteraan Rakyat,



WATA, S.Sos
PENATA Tk.I

NIP.19630716 198503 1 008

Busan :

Yth. Kepala Badan Kesbang Pol Provinsi Bengkulu
Yth. Kepala Badan Kesbang Pol Kab. Bengkulu Utara
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas
Bengkulu (UNIB)
Yang Bersangkutan



PEMERINTAH KABUPATEN BENGKULU UTARA
KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

JALAN JENDERAL SUDIRMAN NO. 100 ARGA MAKMUR 38611 BENGKULU
TELP. (0737) 521271 FAX. (0737) 521271

REKOMENDASI

Nomor : 070/341/Kesbang

TENTANG
PENELITIAN MAHASISWA

- Dasar
1. Keputusan Bupati Bengkulu Utara Nomor 284 Tahun 2012 tanggal 20 september 2012 tentang Penunjukan Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bengkulu Utara sebagai Penerbit Rekomendasi Penelitian.
 2. Rekomendasi Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Propinsi Bengkulu Nomor : 503/7.a/1968/KP2T/2013 tanggal 25 Juli 2013 tentang Penelitian.

Sehubungan dengan dasar tersebut di atas kepala kantor Kesatuan Bangsa Dan Politik memberikan rekomendasi penelitian kepada :

Nama / NPM	:	Rini Selviana Yuda / D1D009089
Pekerjaan	:	Mahasiswa
Maksud	:	Melakukan Penelitian
Judul Proposal Penelitian	:	Efektifitas Pelayanan Surat Izin Gangguan Hilder Ordonantie (HO) Di Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara.
Daerah Penelitian	:	Di Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara.
Waktu Penelitian / Kegiatan	:	27 Juli s/d 25 Agustus 2013
Penanggung Jawab	:	Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Bengkulu (UNIB)

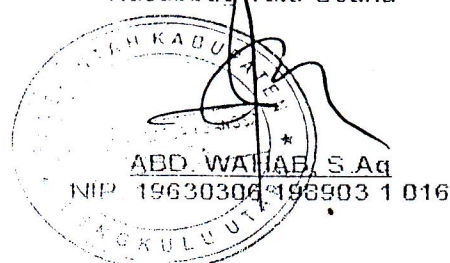
Rekomendasi dimaksud diberikan dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. Sebelum melakukan Penelitian harus melapor kepada Camat / Dinas Instansi yang terkait.
- b. Harus mentaati semua ketentuan perundang Undangan yang berlaku.
- c. Selesai melakukan Penelitian agar menyampaikan Laporan Kepada Bupati Bengkulu Utara Up. Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bengkulu Utara.

Demikian Rekomendasi ini untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Arga Makmur, 27 Juli 2013

An. KEPALA KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KABUPATEN BENGKULU UTARA
Kasubbag Tata Usaha



Tembusan Yth:

1. Yth. Gubernur Bengkulu
Up. Ka. Badan Kesbang dan Politik Prov. Bengkulu
2. Yth. Bupati Bengkulu Utara (sebagai laporan)
3. Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UNIB
4. Yth. Camat Kota Arga Makmur Kab. BU
5. Yth. Kabag Adm. Perekonomian Setdakab. BU
6. Yang Bersangkutan.
7. Arsip



PEMERINTAH KABUPATEN BENGKULU UTARA
SEKRETARIAT DAERAH
JL. Jenderal Sudirman No. 01 Telp. 521018 fax. 521073
ARGA MAKMUR

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 500 / 064 / B.A / 2013

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hendri Kisinjer, SE, MM
NIP : 19780910200604 1 010
Pangkat : Penata TK I
Jabatan : Kepala Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah
Kabupaten Bengkulu Utara


Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Rini Selviana Yuda
NPM : D1D009089
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan : Administrasi Negara
Universitas : Bengkulu
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Surat Izin Gangguan *Hinder Ordonantie*
(HO) di Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah
Kabupaten Bengkulu Utara

Benar-benar telah melaksanakan penelitian di Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara terhitung mulai bulan Juli s/d Agustus 2013. Demikian Surat Keterangan Penelitian ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Argamakmur, 26 Agustus 2013

KEPALA BAGIAN ADM. PEREKONOMIAN
SETDA KAB. BENGKULU UTARA UTARA



HENDRI KISINJER, SE, MM
NIP : 19780910200604 1 010